



TYÖHYVINVOINTI HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALALLA

Johanna Liemaa

Opinnäytetyö
Joulukuu 2011
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

LIEMAA, JOHANNA:
Työhyvinvointi hotelli- ja ravintola-alalla

Opinnäytetyö 51 s.
Joulukuu 2011

Opinnäytetyössä selvitetään millä tasolla hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvointi on ollut vuonna 2008 ja mikä on tilanne vuonna 2011. Työntekijöiden hyvinvointiin tulee kiinnittää enemmän huomiota. Jotta hyvinvointia työssä pysytään kehittämään, täytyy tietää mitkä tekijät siihen vaikuttavat.

Hyvinvointi koostuu monesta eri tekijästä. Kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset tekijät. Työhyvinvointi ei synny itsestään, vaan vastuu siitä on sekä työntekijällä että työnantajalla. Hyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat työntekijän ja työyhteisön ominaispiirteet. Työhyvinvointi edistää yksilön terveyttä ja parantaa elämänlaatua. Yritykselle työntekijöiden hyvinvointi merkitsee työn laatua ja kannattavuutta.

Tutkimustuloksista nähdään, että moni hyvinvoinnin osa-alue on selvästi huonontunut, mutta myös parannusta on tapahtunut. Alalta poistutaan hyvin varhain. Fyysiset ja psyykkiset oireet, stressi, kiire, työajoissa joustaminen sekä kotiasioiden laiminlyönti ovat lisääntyneet kolmen vuoden aikana. Positiivisia muutoksia on tapahtunut tiedonkulussa, sosiaalisessa tuessa ja henkisen väkivallan kokemisessa.

Monet työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavista asioista ovat hyvin pieniä, mutta niillä on suuri vaikutus. Työntekijät ovat yritysten tärkein voimavara ja jos työntekijät eivät voi hyvin yritys ei pysty toimimaan kannattavasti kovin pitkään. Yritysten kannattavuuteen ja työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavat pitkälti hyvin samat asiat.

Asiasanat: Työhyvinvointi, hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, sosiaalinen hyvinvointi, psyykinen hyvinvointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and restaurant Management

LIEMAA, JOHANNA:
Well-being in Hotel and Restaurant Industry

Bachelor's thesis 51 pages
December 2011

The purpose of this thesis was to find out the state of hotel and restaurant employees' well-being at work in year 2008 and nowadays. The aim was to pay attention to the things that affect well-being at work. To be able to develop well-being, one must know what kinds of things affect it.

Well-being consists of many different factors. Comprehensive well-being at work is affected by physical, social and psychological factors. Well-being at work does not come about by itself; the responsibility is on the employees' and employers' shoulders. In addition, various features of work communities and employees' affect how people experience well-being. Well-being at work supports the individual's health and improves the quality of life. Employees' well-being represents work quality and profitability to the company.

In the results of the study we can see that many sectors of well-being at work have been deteriorated, but there have also been improvement. Employees' depart from the industry at a very young age. Problems related to physical and psychological symptoms, stress, haste, being flexible about working hours and neglecting the family have increased over these three years. Positive changes have happened in communication, social support and mental violence.

Many things that affect employees' well-being at work are little, but they have a great influence. Employees are the most important resource for companies and companies cannot operate profitably for long, if workers do not feel well. Actually, the things that affect employees' well-being and companies' profitability are very much the same

Keywords: Work welfare, welfare, physical welfare, social welfare, psychological welfare

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖHYVINVOINTI.....	6
2.1 Fyysinen hyvinvointi.....	9
2.2 Sosiaalinen hyvinvointi.....	14
2.3 Psyykkinen hyvinvointi	18
3 TYÖTERVEYSLAITOKSEN TUTKIMUS	23
3.1 Tutkimustulokset	23
3.2 Johtopäätökset.....	29
4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN.....	33
5 TUTKIMUSTULOKSET	35
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
LÄHTEET	46
LIITE 1	48

1 JOHDANTO

Työ on valtaosalle ihmisistä yksi elämän tärkeimmistä asioista ja työelämän suuret muutokset viime vuosina ovat aiheuttaneet sen, että työhyvinvointi on noussut erittäin tärkeäksi tekijäksi. Kilpailu on kovaa, yritykset kansainvälistyvät, teknologia kehittyy, vaatimukset nousevat ja väestö ikääntyy, josta johtuen hyvinvointi työssä on kovien paineiden alla.

Työhyvinvointi ei ole käsitteenä kovinkaan uusi, vaan siitä on vuosikymmenien ajan tehty tutkimuksia. Tällä vuosituhannella se on saanut kuitenkin aivan uuden merkityksen. Työhyvinvointi on käsitteenä hyvin laaja. Siihen vaikuttavat yksilön sekä työyhteisön ominaisuudet ja se voidaan kokea monin eri tavoin.

Varsinkin hotelli- ja ravintola- alalla toimintaympäristöt, tekniset mahdollisuudet ja toimintatavat kehittyvät ja uudistuvat nopealla tahdilla. Palvelusektori kasvaa koko ajan, ja sen henkilöstömäärä on ollut nousussa jatkuvasti. Kansainvälistyminen ja laajentuminen ovat aiheuttaneet muutoksia työoloissa, töiden sisällöissä ja työyhteisöissä. Kaikki työelämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat yksilöiden hyvinvointiin ja terveyteen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään mitä työhyvinvointi kokonaisvaltaisesti on ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Työssä selvitetään millä tasolla hyvinvointi työssä on ollut vuonna 2008 ja mikä on tilanne vuonna 2011. Asian selvittämiseksi työssä käytetään Työterveyslaitoksen vuonna 2008 tekemää tutkimusta sekä tehdään kvantitatiivinen tutkimus, jossa aineiston hankintamenetelmänä käytetään hotelli- ja ravintola-alan työntekijöille suunnattua kyselyä. Työ on kohdistettu hotelli- ja ravintola-alan työntekijöille sekä olemassa oleville ja tuleville esimiehille, jotta hyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin kiinnittäisiin enemmän huomioita.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on käsitteenä haastava, sillä se ei ole mitään konkreettista jonka voisimme nähdä tai jota voisimme koskettaa. Vaikeutta lisää se, että ihmiset kokevat hyvinvoinnin monin eri tavoin. (Ojala & Ahonen 2005, 28.) Se on yksilöllinen kokemus johon vaikuttaa niin ikä, sukupuoli, koulutus, perhetilanne, kulttuurista kuin persoonallisuuskin (Manka 2010, 15).

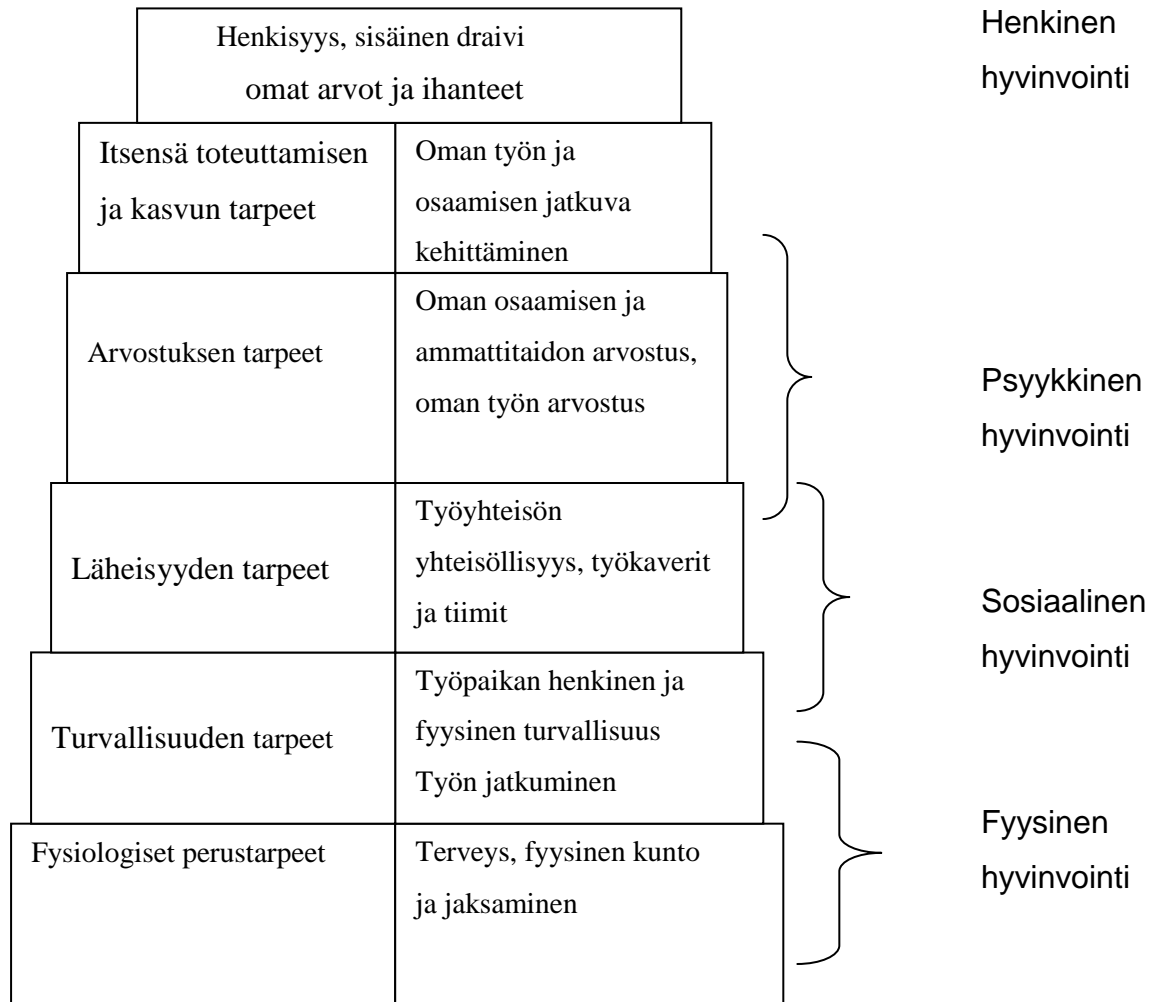
Työntekijöiden yleinen hyvinvointi koostuu työelämän ja vapaa-ajan hyvästä tasapainosta (Lehto 2009, 7). Hyvinvointi työssä syntyy siitä, että ihminen kokee työnsä mielekkääksi ja sujuvaksi turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä uraa tukevassa ympäristössä ja yhteisössä (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 15). Se on monen eri tekijän summa ja sen ylläpitäminen on tiivistä yhteistyötä työnantajan, työntekijän, työyhteisön ja työterveyshuollon kanssa (Työterveyslaitos 2011).

Työhyvinvointiin vaikuttavat monet eri seikat työyhteisössä, mutta myös viime kädessä työntekijän oma tulkinta työyhteisöstä ja sen toiminnasta. Ihmisen persoona ja aikaisemmat kokemukset muokkaavat sitä miten asiat näemme. (Manka 2010, 15.) Jokaisen työntekijän terveelliset elämäntavat tasapainottavat myös työyhteisön hyvinvointia (Lehto 2009, 7). Vaikka jokaisella työntekijällä itsellään on vastuu niin omasta kuin muidenkin työhyvinvoinnista, on organisaatiolla, esimiestyöllä ja työllä itsellään suuri merkitys hyvinvoinnin toimivuuteen (Niemi 2009, 9).

"Työhyvinvointia ei synny yksin eikä itsestään; sitä syntyy hyvästä johtamisesta, osaamisesta, osallisuudesta ja yhdessä tekemisestä sekä omasta kunnostaan huolehtimisesta", kiteyttää Ministeri Risikko sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa (Valtioneuvosto 2011).

Yksi ihminen voi arvostaa jotakin asiaa enemmän kuin toinen ja toisella työpaikalla voidaan panostaa enemmän osaamisen kehittämiseen kuin työyhteisön yhteisöllisyyteen. Ihminen on kuitenkin kokonaisuus, jossa jokaisen osa-alueen täytyisi voida hyvin ja olla tasapainossa keskenään. Leenamajja Ojala ja Guy Ahonen ovat kirjassaan Työhyvinvointi tuloksentekijänä (2005, 29)

peilanneet yksilön työhyvinvointia Maslown tarvehierarkiaan, joka kuvataan kuviossa 1.



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin osa-alueiden kuvaaminen Maslown tarvehierarkian pohjalta. (Ojala & Ahonen 2005, 29.)

Tarvehierarkian alimmalla tasolla ovat fysiologiset perustarpeet, joista ihmisen terveys ja fyysinen kunto ovat perusta kaikelle hyvinvoinnille. Toiselle tasolle kuuluvat niin henkinen kuin fyysisenkin turvallisuus. Turvallisuuden tunnetta on tärkeä kokea myös työpaikalla. Työympäristössä voi turvallisesti tehdä töitä ilman pelkoa ympäristön tai työvälineiden vaarallisuudesta ja työpaikkakiusaamisesta. Turvallisuutta lisää tieto siitä, että työ varmasti jatkuu tulevaisuudessakin. (Ojala & Ahonen 2005, 29.)

Kolmannella tasolla läheisyyden tarpeet kuuluvat sosiaaliseen hyvinvointiin, jossa ihmiset haluavat tuntea kuuluvansa työyhteisöön ja solmivat ihmissuhteita töissä. Neljännellä tasolla arvostuksen tarve kuuluu osaksi psyykkistä hyvinvointia. Sen keskeisenä asiana on arvostus ammattitaitoon ja omaan osaamiseen. Arvostus on yhteydessä muihin tarpeisiin ja sen kokeminen luo turvallisuuden tunnetta. Korkeimmalla tasolla osana psyykkistä hyvinvointia on itsensä toteuttaminen ja ihmisen halu kehittyä jatkuvasti kohti asettamiaan päämääriä. (Ojala & Ahonen 2005, 30.)

Maslown tarveportaikkoon voidaan vielä lisätä henkinen hyvinvointi, joka on jokaiselle ihmiselle hyvin henkilökohtainen kokemus. Se ohjaa ja säätelee hyvin pitkälle ihmisten toimintaa. Omat arvot ja ihanteet vaikuttavat yksilön päätöksiin ja siihen, mihin haluaa sitoutua. Henkinen hyvinvointi on jokaisen ihmisen omalla vastuulla ja kaikki lähtee omasta itsestään. (Ojala & Ahonen 2005, 30.)

Työ on ihmisille erittäin iso ja tärkeä osa elämää, jonka takia työhyvinvointia ja ihmistä on syytä tarkastella kokonaisuutena. Kaikki hyvinvoinnin osa-alueet ovat sidoksissa toisiinsa. Jos fyysisessä hyvinvoinnissa tapahtuu muutoksia heijastuvat ne muihinkin alueisiin. Myös yksityiselämän muutoksilla on vaikutusta työelämään, sillä ihminen on kokonaisuus jota ei voida lokeroida erikseen ”työminään” ja ”yksityisminään”. (Ojala & Ahonen 2005, 28.)

Ihanteellisimmassa tapauksessa työ on iso osa identiteettiä ja antaa paljon voimaa. Huonoimmassa tapauksessa työ voi olla uhka ihmisen yleiselle terveydelle ja mielenterveydelle (Vesterinen 2006, 29). Se voi kuluttaa ihmisen loppuun (Rauramo 2008, 9). Se voi olla myös yksi tärkeä hyvinvoinnin ja innostuksen lähde joka vähentää syrjäytymistä ja antaa suunnan elämälle (Kandolin ym. 2009, 15).

Loppujen lopuksi oma hyvinvointi on jokaisen omalla vastuulla. Kaikki lähtee omista arvoista, haluista ja ihanteista. Työnantaja yksin ei voi olla vastuussa ihmisten hyvinvoinnista. Työnantajan toimet ja jokaisen työntekijän oma vastuu ovat yhtä tärkeitä työhyvinvoinnin rakentamisessa. (Ojala & Ahonen 2005, 30.)

2.1 Fyysinen hyvinvointi

Ihmisen elimistö tarvitsee koko ajan kuormitusta ja haasteita. Näin luut, lihakset, verenkierto- ja hengityselimet, aivot sekä hermosto pysyvät kunnossa ja ihminen terveenä. Työn tulisi aina vastata tekijäänsä, asettaa tälle sopivat haasteet. Työ ei saisi olla liian rankkaa, mutta ei myöskään liian helppoa tai muuten sitä ei ole mielekästä tehdä. Sen tulisi edistää työntekijän terveyttä ja kykyä tehdä töitä. Kun työ on sopivan raskasta, se tukee työntekijän työkykyä, mutta jos työtä on liikaa tai se on haitallista, vaikuttaa se heikentävästi työkykyyn (Rauramo 2008, 37, 44).

Koska ihmistä ei voida jakaa erikseen ”työminään” ja ”yksityisminään”, muodostuu fyysinen kokonaiskuormitus työstä ja vapaa-ajasta. Kuormituksen kokeminen on kuitenkin kovin yksilöllistä. On tärkeää liikkua vapaa-ajalla, erityisesti silloin jos työ on yksipuolista. Jos työ on ruumiillisesti raskasta, edellyttää se yleis- ja lihaskunnon ylläpitoa. Itseään miellyttävällä säännöllisellä liikunnalla on positiivisia vaikutuksia terveyteen, työkykyyn ja vapaa-aikaan. Hyväkuntoinen ihminen jaksaa työssä paremmin ja pystyy nauttimaan työn ulkopuolisesta ajasta. (Rauramo 2008, 42.)

Työn fyysisyydellä on olennainen merkitys kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin ja työssä suoriutumiseen. Fyysinen työhyvinvoinnin näkökulma on oleellinen erityisesti hotelli- ja ravintola-alalla. Etenkin keittiön puolella työskentelevillä on paljon työvaiheita, joissa fyysinen hyvinvointi joutuu koetukselle. (Tilev, Kandolin, Vartia & Lindström 2009, 18–19.)

Työn fyysinen kuormittavuus on selvästi lisääntynyt, vaikka edelleen työn henkinen kuormittavuus onkin suurempi. Fyysinen kuormittavuus on uhka hyvinvoinnille työssä, ja uhka kasvaa koko ajan. Vastuu työympäristön parantamisesta on itse työntekijällä ja työantajalla, vaikka työterveyshuollolla on kiistatta iso rooli hyvinvoinnin edistämisessä. (Valtioneuvosto 2011.)

Työterveyshuolto on työterveyshuoltolakiin perustuvaa ennaltaehkäisevää ihmisen perusterveydenhuoltoa. Työterveyshuoltolain mukaan jokaisen työnantajan velvollisuus on järjestää työntekijöilleen työterveyshuolto työpaikan koosta riippumatta. Sen tavoitteena on aikaansaada terveellinen ja turvallinen

työympäristö sekä edistää työntekijöiden työ- ja toimintakykyä. (Työsuojeluhallinto 2011.) Lakisääteinen työterveyshuolto ei sisällä sairaanhoitoa, mutta työnantaja voi ostaa laajennettuja työterveyshuollon palveluita, jolloin työterveyshuoltoon kuuluu myös sairaanhoito- ja erikoislääkäripalveluita. (Rauramo 2008, 75.)

Fyysiset kuormittavuustekijät vaihtelevat työtehtävien mukaan. Valtaosa työntekijöistä joutuu olemaan fyysisesti aktiivinen, koska istumatöitä on hotelli- ja ravintola-alalla vain vähän. (Tilev ym. 2009, 19). Työn fyysiseen kuormitukseen vaikuttavat työasennot, työmenetelmät, työn fyysinen raskaus, työssä vaadittava tarkkuus ja työvälineet. Työympäristöllä sekä työyhteisön ja työntekijän ominaispiirteillä on oleellinen vaikutus fyysiseen kuormitukseen. (Työturvallisuuskeskus 2011).

Vaikka monilla aloilla koneet ja automaatio ovat onnistuneet vähentämään työn fyysistä kuormittavuutta, eivät ne ole onnistuneet sitä poistamaan. Työssä on silti paljon samassa asennossa työskentelyä, esineiden nostelua, siirtämistä ja kantamista, mitkä vaativat paljon fyysistä voimaa. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Puutteet työpaikalla lisäävät kuormitustekijöitä. Vääränlaiset kalusteet ja niiden huono sijoittelu tai huonot työvälineet voivat aiheuttaa vääränlaisia työasentoja ja vaikeuttaa työntekoa. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Vaikka kalusteet ja välineet olisivat ergonomisesti laadukkaita, ei tästä ole kovinkaan suurta hyötyä jos niiden säätöominaisuuksia ei osata tai jakseta käyttää (Rauramo 2008, 43.)

Työturvallisuuslain 24 §:ssä mainittujen ergonomisten toimenpiteiden avulla tulee vähentää työntekijöille haitallista fyysistä kuormitusta. Työergonomiassa pitää ottaa aina huomioon työn luonne ja sen tekijä, jotta työpisteet ja välineet pystytään mitoittamaan ergonomisesti oikein. Työolosuhteet pitää pystyä järjestämään niin, että ne sopivat kaikille työntekijöille. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Työterveyshuolto antaa tarvittaessa apua työpaikan ergonomiasuunnittelussa. (Työsuojeluhallinto 2011.) Työfysioterapeutti tai työterveyshoitaja voi tarkastaa työpaikalla työpisteiden ergonomian ja samalla selvittää työntekijöiden työtapoja. Myös työterveyslaitos auttaa ja ohjaa työntekijöitä kohti oikeita

työtapoja ja -asentoja sekä opettaa oikeita taukoliikkeitä, joilla pyritään estämään huonosta ergonomiasta syntyviä haittoja, kuten tuki- ja liikuntaelinten haitallista kuormittumista ja sairauksia. (Rauramo 2008, 43; Työsuojeluhallinto 2011.)

Ergonomian lisäksi on tärkeää, että työntekijällä on tarpeeksi tilaa tehdä töitä, liikkua työn lomassa ja mahdollisuus työasentojen vaihtamiseen (Työsuojeluhallinto 2011). Työkyvyn kannalta olisi hyvä jos työ sisältäisi niin istumista, seisomista kuin liikkumistakin. Jatkuva istuminen tai seisominen on haitallista ihmiselle. Jos työ on pääasiassa seisomista paikoillaan, tulisi liikkua ja vaihtaa painoa jalalta toiselle tai nojata välillä työtasoon. Töiden lomassa täytyisi olla mahdollisuus välillä istua ja tehdä palauttavia venytysliikkeitä. (Rauramo 2008, 52–53.)

Useissa tutkimuksissa on todettu raskaan ruumiillisen työn olevan yhteydessä ihmisten hartia- ja selkävaivoihin. Monet ihmiset kärsivät näistä vaivoista elämänsä aikana. Erityisesti työssä tapahtuvien nostojen on todettu aiheuttavan ihmisille työperäisiä vaivoja, jotka aiheuttavat työntekijöille kärsimyksiä ja työnantajille kustannuksia sairauspoissaoloista. (Rauramo 2008, 46.)

Nostamisesta aiheutuu kuormitusta erityisesti selkärangan nikamien välissä oleviin välilevyihin, selkärankaa tukeviin nivelsiteisiin ja selkälihaksiin (Rauramo 2008,46). Riskien pienentämiseksi työnantajan pitää tarjota työntekijöille nosto- ja apuvälineitä, jos työssä on paljon käsin tehtäviä nostoja. Jos työnantajalla ei ole mahdollisuutta korvata tapahtuvia nostoja mekaanisilla laitteilla, on työnantajan varmistettava, että työpisteet ovat mahdollisimman turvallisia siirroille ja nostoille. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Työantajan tulisi myös antaa riittävästi ohjausta ja opetusta oikeisiin nosto- ja työasentoihin. (Työsuojeluhallinto 2011.) Työn hyvä organisointi, tilojen ja tavaravirtojen suunnittelu, tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön opastaminen helpottavat työn fyysistä kuormittavuutta. Työn opastajalla ja perehdyttäjällä on tärkeä rooli varmistaa, että työntekijät omaksuvat oikeat työasennot ja liikkeet. (Rauramo 2008, 42.)

Myös ulkoisilla olosuhteilla on vaikutus siihen miten työntekijän elimistö kuormittuu (Rauramo 2008, 43). Ympäristötekijöihin kiinnitetään harvoin

tarpeeksi huomioita (Työturvallisuuskeskus 2011). Työturvallisuuslain 39 §:n mukaan työnantajan on rajoitettava työntekijän altistuminen turvallisuutta tai terveyttä haittaaville tai vaarantaville fysikaalisille tekijöille mahdollisimman vähäiseksi, että niistä ei aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle (Työturvallisuuslaki 2002, 39 §). Fysikaalisia tekijöitä ovat esimerkiksi lämpötila, melu, valaistus, kosteus, veto, paine, värinä ja säteily (Työsuojeluhallinto 2011).

Sopimaton lämpötila kuormittaa työntekijän fyysistä terveyttä. Kuumuus on haittatekijä, johon useat työntekijät altistuvat ympäri vuoden. Työnantajan on tehtävä toimenpiteitä, jotta työntekijöitä suojataan liialliselta lämmöltä. Toimenpiteet voivat olla ilmanvaihdon tehostaminen tai työntekijöiden altistumisajan lyhentäminen. Lämpötilan on pysyttävä työpaikalla alle 28 asteessa, ja siitä huolehtiminen on työnantajan vastuulla. Jos lämpötila nousee yli 28 asteen, työntekijöiden altistumisaikaa pitää lyhentää järjestämällä vaadittuja taukoja. Alle 33 asteen lämpötilassa pitää tunnin aikana olla 10 minuutin tauko ja yli 33 asteessa 15 minuutin tauko. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Melu on yksi yleisimpiä työympäristöhaittoja, joka aiheutuu tavallisesti koneista tai laitteista. Herkkyys melulle on yksilöllinen. Se voi aiheuttaa työntekijöille henkistä kuormittumista, ärtymystä, unihäiriöitä ja suorituskyvyn heikkenemistä. (Rauramo 2008, 102–103.) Päivittäisen melualtistuksen määrä saa olla 87dB. Jos melualtistus nousee rajan yläpuolelle, työnantajan pitää tehdä viipymättä toimenpiteitä joilla melutasoa saataisiin alemmaksi. (Työsuojeluhallinto 2011.) Työpaikalla on selvitettävä melun taso, sen lähteet ja sille altistuminen. Melua voidaan vähentää työympäristön suunnittelulla. (Rauramo 2008, 102–103.)

Hyvän valaistuksen avulla työntekijät näkevät työympäristönsä, pystyvät suoriutumaan työtehtävistään ja voivat liikkua turvallisesti työympäristössä. Valaistuksella on vaikutus ihmisten vireystilaan ja sen avulla voidaan parantaa työviihtyvyyttä. Tärkeää on, että valaistusta pystyttäisiin säätämään tilanteen ja työntekijän mukaan. Näkökyky ja valontarve ovat yksilöllisiä. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Sisätiloissa yleisvalaistuksen pitää olla 150–200 luksia. Loistelamppuja käyttäessä tehon pitää olla vähintään 10W/lattianeliömetri. Tarkkuutta vaativien tehtävien vähimmäistaso on korkeampi, vähintään 400 luksia. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Työympäristössä esiintyy usein fyysistä terveyttä vaarantavia tekijöitä. Työturvallisuuslaissa veloitetaan tunnistamaan työn vaara- ja haittatekijät sekä arvioimaan niiden aiheuttamat riskit. Vaarojen tunnistamisessa tulee ottaa huomioon myös tilanteet joita ei ole esiintynyt, mutta joiden esiintyminen on mahdollista. Huomioon tulee ottaa myös normaalin toiminnan lisäksi poikkeavat tilanteet, jollaisia voivat esimerkiksi olla uusien työvälineiden ja laitteiden käyttöönotto tai huoltotyöt. Toiminnan tarkoituksena on kehittää toimintatapoja ja ehkäistä työssä tapahtuvia tapaturmia. (Rauramo 2008, 95–96.)

Fyysistä hyvinvointia voi vaarantaa työpaikalla ilmenevä työväkivalta. Työväkivalta voi olla sekä ruumiillista että henkistä. Sitä voi ilmetä henkilöstön ja asiakkaan välillä tai henkilöstön kesken. Työväkivallan kasvu on ollut nopeampaa kuin muiden väkivallan muotojen. Syitä tähän voivat olla ammattirakenteen muutokset ja palvelualojen työntekijöiden määrän kasvu. Erityisesti palvelualoilla vastaan voi tulla haastavia asiakastilanteita. (Rauramo 2008, 112.)

Työ ja työolosuhteet pitää järjestää niin, että uhka- ja väkivaltatilanteet pystytään ehkäisemään. Työaikasuunnittelussa pitää huomioida väkivallan uhka ja mitoittaa työvoima oikealla tavalla. Jokaisella työpaikalla tulee olla toimintaohjeet, joissa kerrotaan miten toimitaan, jotta väkivalta- ja uhkailutilanteet voidaan ehkäistä. Toimintaohjeessa tulee olla toimintatavat uhkailun hallintaan, fyysisen väkivallan torjumiseen ja tuntomerkkien havainnointiin. Näiden lisäksi tulee olla ohjeet teknisten apuvälineiden käytöstä, tärkeät puhelinnumerot, pakoreitit, tilajärjestelyt ja ilmoitusmenettelyt. Työnantaja on velvollinen järjestämään jälkihoitoa väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteeseen joutuneelle. (Rauramo 2008, 112; Työehtosopimus 2010–2013, 80.)

Työntekijöiden perusturvallisuudesta huolehditaan turva- ja valvontalaitteilla ja työympäristön teknillisillä järjestelyillä. Kun työympäristössä on kestävät materiaalit ja rakenteet, suojaavat kalusteet, hyvä näkyvyys, hätäpoistumisen mahdollisuus sekä riittävä valaistus, pystytään väkivalta- ja uhkatilanteita ehkäisemään. Koulutuksella on kuitenkin suurin merkitys. Työnantajan tulee antaa riittävää opastusta tai koulutusta käytössä oleviin turva- ja hälytysjärjestelmiin. Sen avulla työntekijät oppivat tunnistamaan kehittymässä

olevat väkivaltatilanteet ja tietävät mitä tilanteen ratkaisemiseksi täytyy tehdä. (Rauramo 2008, 112; Työehtosopimus 2010–2013, 80.)

2.2 Sosiaalinen hyvinvointi

Yhteisöllisyys on kantava voima yhteiskunnassa. Se on tärkeä voimanlähde, sillä ihmisen itsetunto on sidoksissa toisiin ihmisiin. Jokaisen persoonallisuus pääsee kukoistamaan hyvässä yhteisössä. Ihmiset liittyvät elämänsä aikana moniin erilaisiin yhteisöihin. Näitä yhteisöjä ovat perhe, ystävät, parisuhde, urheilu- ja harrastusseurat sekä uskonnolliset ja poliittiset ryhmittymät tai työyhteisöt. (Rauramo 2008, 123.)

Yhteisöt, joissa voi tuntea yhteenkuuluvuutta ovat tärkeitä ihmisille. Työyhteisö voi olla monelle tärkein tai jopa ainoa yhteisö. Työyhteisöjen ihmissuhteet eivät kuitenkaan pysty korvaamaan perinteisiä ihmissuhteita ja niiden vaikutusta hyvinvointiin. Perinteisten suhteiden vaaliminen on kärsinyt lisääntyneiden tehokkuusvaatimusten ja vapaa-ajan vähyyden vuoksi. Työ vie osansa vapaa-ajastakin. Perhe-, ystävyys- ja sukulaissuhteiden vaalimiseen jää usein liian vähän aikaa työn, harrastusten ja muiden arkisten asioiden jälkeen. (Rauramo 2008, 123.)

Ihmissuhteet työssä vaikuttavat oleellisesti työmotivaatioon ja hyvinvointiin. Sosiaalinen tuki lievittää elämässä esiintyviä paineita ja on työssä jaksamisen kannalta tärkeää. Hyvä yhteisö vahvistaa jäsentensä itsetuntoa. Työyhteisössä jokaisella on oma roolinsa niin työntekijänä kuin ihmisenä ja omana itsenään. Jokaisella on oikeus hyvään ja tasapuoliseen kohteluun. (Rauramo 2008, 123–124.) Työntekijöiden välinen vuorovaikutus ei synny itsestään, vaan sen kehittämiseen menee aikaa. Työ ei saisi olla niin kiireistä, ettei työkavereihin ehdi tutustua. Työpaikalla tulisi olla yhteinen tila, johon voi tauolla pistäytyä ja jossa voi keskustella. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Työpaikan ilmapiiri on organisaatioilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työyhteisön summa. Hyvän työilmapiirin piirteitä ovat muun muassa hyvät esimies-alaissuhteet, hyvä tiedonkulku, oikeudenmukainen palaute ja palkka.

Selkeä työnjako, työrauha, yhteiset päämäärät ja yhteisöllisyys edistävät hyvää työilmapiiriä. (Rauramo 2008, 126.)

Hyvä ilmapiiri ja suhteet työyhteisössä tukevat parhaimmillaan yhteistyötä ja ihmisten psyykkistä energiaa. Sillä on suuri vaikutus tuloksellisuuteen, työntekijöiden jaksamiseen ja suoriutumiseen. (Kinnunen, Feldt & Mauno 2005, 136-137.) Jos työyhteisö ei voi hyvin, se ei pysty ulkoiseen tehokkuuteen, koska sisäiset häiritteijät kuluttavat työntekijöiden voimavaroja ja vähentävät motivaatiota ja hyvinvointia. Huono ilmapiiri on usein seurausta johtamisen puutteista ja sisäisistä toimintatavoista. Kielteisen ilmapiirin piirteitä ovat muun muassa huono tiedonkulku, poissaolot, riidat, hämartynt johtajuus, kielteisyys ja epäselvät pelisäännöt. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Henkilöstö kokee voivansa sitä paremmin mitä enemmän työntekijät saavat tukea toisiltaan ja mitä parempina he pitävät keskinäisiä suhteitaan. Hyvän ilmapiirin avulla työyhteisössä pystytään käsittelemään erilaisia ristiriitoja rakentavasti. (Kinnunen ym. 2005, 136–137.) Ongelmista päästään yli silloin kun työyhteisön jäsenet luottavat toisiinsa ja heillä on yhteinen arvomaailma (Paasivaara & Nikkilä 2010, 21). Ratkaisemattomat ristiriidat vievät työntekijöiltä voimavaroja, lisäävät stressiä ja työuupumusta. (Kinnunen ym. 2005, 136–137.)

Kun ihmisiltä kysytään mikä kuvaa parhaiten hyvää työpaikkaa, vastauksena on usein ”me-henki”. Sitä yritetään luoda erilaisilla yhteisillä tapahtumilla ja tempauksilla. (Ojala & Ahonen 2005, 202.) Työtovereilla on suuri merkitys myös vapaa-ajalla. Yhteiset tilaisuudet ja yhdessä vietetty vapaa-aika ovat tärkeitä yhteisön hyvinvoinnin kannalta. Parhaiten ”me-henki” saadaan aikaan kuitenkin silloin kun työyhteisö saavuttaa jotain yhdessä. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 22.) Hyvän ilmapiirin lähtökohta on avoimuudessa ja vapaaehtoisuudessa. Työntekijöiden tulisi haluta auttaa toisiaan, kysyä apua, jakaa tietoa ja toimia avoimesti. (Ojala & Ahonen 2005, 202.)

Luottamuksella on tärkeä sija työyhteisössä. Kun työntekijät luottavat toisiinsa, työn tehokkuus ja sujuvuus paranee sekä hyvinvointi lisääntyy. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 87.) Luottamus pohjautuu koko organisaation ja työyhteisön kulttuuriin. Sen rakentaminen on jokaisen vastuulla. Esimiehellä on merkittävä rooli, ja hän voi toiminnallaan joko rakentaa luottamusta tai tuhota sen. Yhteiset

pelisäännöt ovat luottamuksen perusta. Kaikki tietävät mitä heiltä odotetaan, päätöksiä tehdään yhdessä ja niissä pysytään. (Rauramo 2008, 131.)

Avoimuus on oleellinen osa työyhteisön luottamusta. Avoimuudella tarkoitetaan ajatusten ja mielipiteiden jakamista, rohkeutta puuttua epäkohtiin, suoruutta, uskottavuutta, lupauksen ja tekojen yhteneväisyyttä. Luottamuksen määrä tai sen puuttuminen heijastuu työyhteisön toimintatapoihin ja prosesseihin. Tämä näkyy niin asiakaspalvelussa kuin työn laadussakin. Luottamuksella edistetään työssä viihtymistä ja esimies pystyy kohdistamaan huomionsa muualle kuin työntekijöiden ohjeistukseen ja valvontaan. (Rauramo 2008, 132.)

Palautteen antamisella on suuri merkitys. Kannustaminen ja positiivisten asioiden ilmaiseminen on tärkeää työyhteisön hyvinvoinnille. Positiivisen palautteen tai kiitoksen sanominen luo hyvää yhteishenkeä ja motivoi työntekijää. Korjaavaa palautettakin pitää antaa silloin kun se on perusteltua. Kritiikin antaminen ja vastaanottaminen tapahtuvat parhaiten työyhteisössä, jossa viestintä on suoraa ja avointa. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Työyhteisöissä koetaan paljon monimuotoisuutta. Monimuotoisuus tarkoittaa työyhteisön jäsenten erilaisuutta ja samankaltaisuutta. Se voi olla sidoksissa ikään, sukupuoleen, kulttuuritaustaan, kieleen, koulutukseen, temperamenttiin tai harrastuksiin. (Rauramo 2008, 126.) Työnantaja ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa työntekijöitä eri asemaan näiden tai muiden seikkojen vuoksi (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 2 luku 2 §). Erilaisuuden huomioiminen on sitä, että johtamisessa otetaan huomioon yksilöiden kyvyt ja ketään ei syrjitä. (Rauramo 2008, 126.) Toimivassa työyhteisössä osataan hyödyntää yksilöiden erilaisia näkemyksiä, odotuksia ja osaamista (Paasivaara & Nikkilä 2010, 40). Yksilöiden eroavaisuudet tulee ottaa huomioon niin, että kohtelu on kaikille oikeudenmukaista. (Rauramo 2008, 126.)

Työpaikan konfliktit johtuvat usein väärinkäsityksistä tai tiedonpuutteesta ja niiden selvittämiseen käytetään usein kohtuuttoman paljon voimavaroja. Taustalla saattaa olla heijastuksia yksityiselämän ongelmista. Jokainen työntekijä voi itse vaikuttaa ongelmatilanteiden ratkaisuun ja ennaltaehkäisyyn. (Rauramo 2008, 131.)

Työturvallisuuslaissa on määrätty, että työnantaja on velvollinen puuttumaan työpaikalla tapahtuvaan häirintään tai epäasialliseen kohteluun. Epäasiallinen kohtelu voi näkyä uhkailuna, pelotteluna, pilkkaamisena, vihjailuna, vähättelynä, sukupuolisena ahdisteluna tai syrjintänä. On tärkeää, että kaikkeen epäasialliseen kohteluun tai häirintään puututaan mahdollisimman pian. Jos työnantaja ei puutu asiaan, häirityksi tullut voi kääntyä työsuojelupiiriin puoleen. (Rauramo 2008, 116.)

Jotta työpaikan yhteisiä asioita käsiteltäisiin, tarvitaan keskustelua. Niitä käydään usein kokouksissa, mutta myös puhelimitse, kirjeitse, sähköpostilla ja keskustelupalstoilla. Nykypäivänä tietotekniikan hyödyntäminen helpottaa yhteydenpitoa ja edistää työn sujuvuutta. Vaikka yhteiset kokoukset ovat säilyttäneet suosionsa, on sähköisen viestinnän käyttäminen yleistynyt. (Rauramo 2008, 138.)

Henkilöstön ja yrityksen välisen vuorovaikutuksen edistämiseksi on määrätty laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Lakia sovelletaan säädettyihin poikkeuksiin yrityksissä, joiden työntekijöiden määrä on säännöllisesti vähintään 20. Sen tavoitteena on kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään. Lain avulla tiivistetään työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa sekä parannetaan työntekijöiden asemaa. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

Koko työyhteisön tulee sitoutua kehittämään työoloja. Työoloja huonontaviin epäkohtiin pitää puuttua mahdollisimman nopeasti. Pienet ongelmat on syytä poistaa nopeasti ja isojen epäkohtien korjaamiseksi laaditaan toimintasuunnitelma ja nimetään siitä vastaavat henkilöt. Luottamuksen ja turvallisuuden luominen parantaa työn sujuvuutta ja laatua. Ongelmia ei jäädä ratkomaan vaan työn myönteiset asiat saavat tilaa. (Rauramo 2008, 125.)

Työn epävarmuus ja työttömyys ovat molemmat nykyisin paljon esillä. Epävarmuuden tunnetta koetaan myös vakaissa oloissa ja siitä on tullut melko yleinen asia työelämässä. Se voidaan määritellä monella tapaa. Sillä voidaan tarkoittaa pelkoa työn päättymisestä tai työsuhteessa tapahtuvista muista muutoksista, joita voivat olla lomautus, muutokset työajoissa, siirtyminen toiselle

paikkakunnalle tai vastentahtoisesti ennenaikaiselle eläkkeellä siirtyminen. (Kinnunen ym. 2005, 168–169.)

Muutokset ja työsuhteeseen liittyvä turvattomuus ovat suuri psykososiaalinen kuormitustekijä työssä. Jatkuva huoli töiden jatkumisesta ja toimeentulosta ovat arkipäivää monelle ihmiselle. Joillekin työntekijöille määräaikainen tai osa-aikainen työ voivat sopia, mutta monelle ne aiheuttavat turvattomuutta. Epävarmuuden tunne on merkittävä hyvinvoinnin haittatekijä. (Rauramo 2008, 85.)

2.3 Psyykkinen hyvinvointi

Maslown mukaan arvostuksen tarve voidaan jakaa kahteen osaan. Ensimmäisellä tarkoitetaan toisilta ihmisiltä saatavaa sosiaalista arvotusta ja toisella itsearvostusta. Osana sosiaalista arvostusta ovat kunnia, maine, huomiointi ja kunnioitus. Itsearvostuksella tarkoitetaan itseluottamusta, saavutuksia, riippumattomuutta ja vapautta. Itsearvostuksen perusta muodostuu lapsuudessa ja sitä ei voi menettää samalla tavalla kuin sosiaalista arvostusta. Arvostuksen saaminen ja kokeminen vaikuttavat läpi elämän ihmisen itsetuntoon ja siihen miten ihminen arvostaa itseään ja työtään. Työpaikalla jokaisen työntekijän työpanos tulee ottaa huomioon ja kaikkia on kohdeltava arvostavasti. Arvostuksen saaminen on erityisen merkittävää ihmisiltä, jotka ovat yksilölle tärkeitä. (Rauramo 2008, 143–144.)

Vahva itsearvostus kehittää terveyttä ja hyvinvointia työssä ja muussa elämässä. Sen on huomattu olevan yhteydessä vähäiseen psyykkiseen ja fyysiseen oireiluun. Itseään arvostavat työntekijät luottavat omaan ajatteluun ja toimintaan sosiaalisissa tilanteissa. He eivät ole riippuvaisia muiden mielipiteistä. Heikon itsearvostuksen omaavat tarvitsevat enemmän hyväksyntää työtovereilta ja esimiehiltä. Heidän on vaikea tuoda ryhmässä mielipiteitään esille ja kritiikin saaminen saa heidät ahdistumaan. Epävarmuus heikentää työntekijöiden itsearvostusta. (Kinnunen ym. 2005, 101–102.)

Ensiarvoisen tärkeää on saada palautetta tehdystä työstä. Palautteen avulla pystytään korjaamaan virheitä, kehittämään työtä, ja pystytään kokemaan työn mielekkyys ja onnistumiset. Palautteen antaminen, palkitseminen ja tunnustukset ovat osa hyvää johtamistyötä. Usein työntekijät kokevat saavansa liian vähän palautetta ja pahimmassa tapauksessa eivät saa sitä ollenkaan. Ihminen kokee itsensä silloin tarpeettomaksi ja merkityksettömäksi. (Rauramo 2008, 153.)

Kehityskeskustelut ovat tärkeä osa palautejärjestelmää. Niiden avulla voidaan seurata tuloksellisuutta, hyvinvointia sekä työn ja osaamisen kehittymistä. Kehityskeskustelusta on hyötyä vain silloin kun se edistää työpaikan ja yksilön tavoitteita. Yrityksen tavoitteista ja visioista pitää muodostua myös yksilön tavoitteet. Onnistuneet kehityskeskustelut lisäävät arvostuksen tunnetta ja sitoutumista, auttavat kehittymään, luovat positiivista ilmapiiriä, mahdollistavat palautteen antamisen ja vähentävät stressiä. Onnistuakseen kehityskeskustelut edellyttävät luottamuksellista ilmapiiriä. (Rauramo 2008, 157–158.)

Stressiä, eli työssä kuormittumista ilmenee työelämässä aina. Tietyissä määrin stressistä on hyötyä, sillä se vaikuttaa työntekijöiden aikaansaannoksiin. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Se on luonnollinen osa elämän hallintaa (Rauramo 2008, 57). Stressin kokeminen on yksilöllistä. Toiselle jokin asia on stressaava ja toiselle motivaatioita lisäävä. (Viitala 2007, 219.) Stressi on haitallista silloin, kun se muuttuu pysyväksi olotilaksi (Koivisto 2001, 148).

Kun työn hallinta ja tasapaino järkkyvät ihminen alkaa reagoida tilanteeseen fyysisesti ja psyykkisesti. Haitalliseen stressiin yhdistetään usein työn hektisyys, kiire, aikapaineet ja liian suuret haasteet. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Stressioireita voivat olla unihäiriöt, keskittymiskyvyn heikentyminen, välinpitämättömyys, erilaiset fyysiset oireet kuten päänsärky ja vatsavaivat sekä ärtyneisyys ja töihin tarttumisen vaikeus. (Rauramo 2008, 59.)

Kiire työelämässä johtuu usein töiden liian suuresta määrästä, lisääntyvistä tehokkuusvaatimuksista ja puutteista työn hallinnassa. Työntekijöiltä odotetaan koko ajan enemmän. Töitä pitäisi pystyä tekemään enemmän, tehokkaammin ja koko ajan pitäisi olla tavoitettavissa. Kiire vaikuttaa työn laatuun ja ihmissuhteisiin. Kiireinen ihminen on kehityksen uhka. Kiireessä ihminen ei ehdi ajatella, oppia ja kehittyä. Työpaikalla pitää miettiä miten kiirettä pystytään

vähentämään. Työssä pitää kiinnittää huomiota tärkeysjärjestykseen sekä tehtäväkuvien ja tavoitteiden selkeyttämiseen. (Rauramo 2008, 55.)

Työn organisoinnin lisäksi täytyy miettiä mikä on sopiva työmäärä, josta henkilökunta pystyy suoriutumaan. Töitä voidaan jakaa uudelleen jolloin kuormittavuutta jaetaan henkilökunnan kesken tasaisemmin. Työssä pitää ottaa huomioon yllättävätkin tilanteet. Työntekijöiden sairastuminen, tekniset ongelmat tai tavaratilauksen myöhästymisen voi aiheuttaa töiden kasaantumisen. Yllättävien tilanteiden varalle täytyy miettiä toimintaperiaatteet etukäteen. (Rauramo 2008, 56.)

Työpaikoilla tulisi seurata ja tarkkailla työntekijöiden hyvinvointia. Kehityskeskustelujen ja työilmapiiriarviointien avulla saadaan tärkeää tietoa työyhteisön tilasta. Lisääntyneet sairauspoissaolot liittyvät usein koettuun työstressiin. Ne kertovat työyhteisön piirteistä ja niiden määrä on oleellisesti yhteydessä muun muassa työpaikan ilmapiiriin, johtamiseen ja työpaikalla saatuun tukeen. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Poissaolot paikataan useimmiten ylityöllä, ja se rasittaa henkilöstöä. Työtehtävät jäävät myös usein tekemättä ja se aiheuttaa työn kasautumista. (Viitala 2007, 213.) Sairauspoissaolojen vähentämisen ainoana syynä ei saisi olla kustannusten vähentäminen vaan työntekijöiden hyvinvointi ja työkyky. Vain hyvinvoiva ihminen pystyy tuottavaan työhön. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Työuupumus on äärimmäinen psykologinen kuormittuneisuuden tila, joka on seurausta pitkäkestoisesta stressitilasta. Työuupumus ja stressi johtuvat yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksesta, ja erityisesti siitä että työn vaatimukset tai sen tarjoamat mahdollisuudet ovat epätasapainossa yksilön kykyjen, voimavarojen tai odotusten kanssa. (Kinnunen ym. 2005, 38.) Työuupumukselle ominaisia ilmenemismuotoja ovat kokonaisvaltainen väsymys, ammatillisen itsetunnon heikentyminen ja kyynisyys (Rauramo 2008, 57). Nämä oireet erottavat työuupumuksen muista stressitiloista (Koivisto, K. 2011, 154).

Noin joka toinen työuupunut masentuu. Masennus näkyy yleensä mielialan laskuna, mielenkiinnottomuutena, voimakkaana väsymyksenä, aiheettomina syyllisyydentunteina, ruokahalun muutoksina, uniongelmina ja itsetuhoisina ajatuksina. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Aiemmin ajateltiin työuupumuksen liittyvän työntekijöiden persoonallisuuteen. Ne jotka ovat keskimääräistä sitoutuneempia ja tunnollisempia, kuluttavat itsensä muita helpommin loppuun. Persoonallisuus ja arvomaailma vaikuttavat työuupumuksen kehittymiseen, mutta työuupumus ei ole vain tiettyjen ihmistyyppien ongelma. Jos työyhteisössä on vääränlaiset olosuhteet, työuupumukseen voi sairastua kuka vain. (SAK 2011.)

Positiivisesta hyvinvoinnin näkökulmasta työn imu on työuupumuksen vastakohta, vaikka ne ovatkin erillisiä ilmiöitä. Työn imu on suhteellisen pysyvä myönteinen tunne- ja motivaatiotila, johon liittyy tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. (Kinnunen ym. 2005, 68–69.) Mielekkäässä työssä ja työympäristössä ihmisen perustarpeet tyydyttyvät ja syntyy työn imua (Työturvallisuuskeskus 2011). Ihminen haluaa panostaa työhönsä, tekee sitä energisenä ja nauttii kokemistaan haasteista ja ylpeyden hetkistä (Kinnunen ym. 2005, 69). Työn imussa ihminen tuntee työnsä merkitykselliseksi, haasteelliseksi ja inspiroivaksi. (Työterveyslaitos 2011). Silloin työ tuottaa nautintoa tekijälleen (Kinnunen ym. 2005, 69).

Osaamisella varmistetaan niin yksilöiden, yhteisöjen kuin organisaatioiden kilpailukyky. Parhaiten oppii työssä tekemällä ja jatkuvan oppimisen ansiosta säilytetään kilpailukyky alati muuttuvassa ympäristössä. Organisaatiossa on tärkeintä, että kaikki tietävät yhteisen vision ja tavoitteet sekä kykenevät kehittämään toimintaansa tarvittavalla tavalla. Näin organisaation jäsenillä on mahdollisuus sitoutua ja tuntea iloa työn tuloksellisuudesta. (Rauramo 2008, 160.)

Oman osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen edistää työssä jaksamista, hyvinvointia ja työn hallintaa. Oppiminen lisää yksilön valmiuksia hallita työelämän muutoksia ja elää muuttuvassa maailmassa. (Rauramo 2008, 161.) Kun työntekijän osaaminen on puutteellista, se aiheuttaa epävarmuutta. Vähäisen osaamisen takia työntekijä joutuu jännittämään selviytymistään ja työn ilo sekä motivaatio kärsivät. (Viitala 2007, 231.) Ammattitaidosta huolehtiminen antaa paremmat mahdollisuudet työllistymiseen. Ammattitaidon tulee vastata työelämän haasteita ja työelämän haasteiden tulee vastata ammattitaitoa. Työn sopiva haasteellisuus on hyvinvoinnin kannalta tärkeää. (Rauramo 2008, 161.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, joka koskee vähintään 20 hengen yrityksiä määrittää, että yrityksen tulee laatia vuosittain henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Ikääntyvien työntekijöiden erityistarpeet pitää ottaa huomioon samoin kuin keinot, joilla työntekijät saisivat tasapainotettua työtä ja perhe-elämää. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334, 4 luku 16 §.)

Organisaation työjärjestelyjen avulla mahdollistetaan asiantuntijuuden kehittyminen ja tiedonkulku. Koulutuksen lisäksi on tärkeää, että työntekijät pystyvät jakamaan tietojiaan ja taitojaan. Työtä on hyvä tehdä yhdessä, jotta yksilön ja organisaation osaaminen yhdistyy. Osaamisen kehittyminen on joskus kuitenkin haasteellista. Töitä tehdään usein lyhyissä työsuhteissa ja lyhyinä pätkinä, jolloin kehittyminen on vaikeaa. (Rauramo 2008, 162.)

Työmotivaation kannalta on tärkeää, että työssä on mahdollista kehittyä ja saada onnistumisen sekä aikaansaamisen tunteita. Oppimista edistää se, että työ vastaa työntekijän arvoja, tavoitteita ja sopii yksilön elämäntilanteeseen. Avoin ilmapiiri on perusedellytys oppimiselle. Virheitä on lupa tehdä sopivassa määrin ja niistä opitaan uutta. Työssä oppiminen vaikuttaa työntekijän kokonaisvaltaiseen kehittymiseen, tasapainoon ja sitä kautta hyvinvointiin. (Rauramo 2008, 170.)

Yritykset joiden tärkeimpänä päämääränä on tehdä rahaa, menestyvät huonommin kuin ne, joissa otetaan huomioon myös työntekijöiden hyvinvointi. Ihminen joka rakastaa työtään on tehokkaampi kuin ihminen, joka tekee työtä pelkän rahan takia. Merkityksellinen työ voi tuntua enemmän osalta omaa identiteettiä kuin pelkältä työltä. Työntekijöiden hyvinvointiin panostaminen on tärkeää ja kannattavaa. (Rauramo 2008, 177.)

3 TYÖTERVEYSLAITOKSEN TUTKIMUS

Työterveyslaitos on tehnyt kymmenen vuoden välein tutkimuksen kaupan alan työoloista ja hyvinvoinnista. Vuonna 2008 tutkimuksessa olivat mukana myös matkailu- ja ravintola- ala, kiinteistöpalveluala ja vartiointiala. Työterveyslaitos teki tutkimuksen yhdessä Palvelualojen ammattiliitto PAMin, Kaupan liiton, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n, Kiinteistöpalvelut ry:n ja Palvelualojen Toimialaliitto ry:n kanssa. Tutkimusta oli mukana rahoittamassa myös Työsuojelurahasto. (Kandolin ym. 2009, 1, 20.)

Aineistona tutkimuksessa käytettiin postikyselyä alkuvuodelta 2008. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 6017 ihmistä, joista 1082 oli matkailu- ja ravintola-alan työntekijöitä. Tässä luvussa tarkastellaan vain matkailu- ja ravintola-alan työntekijöiden vastaustuloksia. (Kandolin ym. 2009, 20.)

3.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen mukaan hotelli- ja ravintola- ala on hyvin naisvaltainen, sillä vain 13 prosenttia vastaajista oli miehiä. Lähtään alan työntekijät ovat nuoria, lähes puolet vastanneista olivat alle 35 -vuotiaita. Suurin osa vastaajista (31 %) oli 25–34 vuotiaita. Vain 13 prosenttia oli yli 55 –vuotiaita. Puolet vastanneista työskenteli 5–19 henkilön työyksikössä ja kolmannes alle 5 hengen yksiköissä. Hotelli- ja ravintola-alalla yleisintä oli vaihteleva työaika ilman yötyötä. Noin kolmanneksella oli säännöllinen päivätyö kun taas yötyötä sisältävää työtä teki noin viidennes. Kokoaikatyötä eli vähintään 37 tuntia viikossa, teki noin puolet vastanneista. Harvinaisempaa oli lyhyt, alle 20 tunnin viikkotyöaika. Keskimääräinen viikkotyöaika oli 34–35 tuntia. (Kandolin ym. 2009, 37–38.)

Sairastavuus hotelli- ja ravintola-alalla ei ole kovin suurta, sillä neljänneksellä vastaajista ei ole ollut sairauspoissaoloja ollenkaan viimeisen 12 kuukauden aikana. Yli kaksi viikkoa työkyvyttömänä oli ollut joka viides. Sen sijaan vastaajilla oli runsaasti erilaisia fyysisiä oireita, joista tavallisimpia olivat niska- ja hartiaoireet sekä kivut takaraivossa (taulukko 1). Noin kolmannes oli tuntenut

oireita myös ristiselässä, olkapäissä, olkavarsissa, ranteissa ja sormissa. (Kandolin ym. 2009, 29.)

TAULUKKO 1. Usein toistuneet fyysiset oireet viimeisten 6 kk:n aikana, %
(Kandolin ym. 2009, 29)

Niskassa, hartioissa, takaraivossa	47
Ristiselässä	28
Olkapäissä, olkavarsissa	28
Ranteissa ja sormissa	29
Kyynärpäissä, kyynärnivelissä tai käsivarsissa	14
Polvissa	14
Nilkoissa ja jalkaterissä	18
Turvotusta jaloissa	18
Pohkeissa	10
Silmissä	5

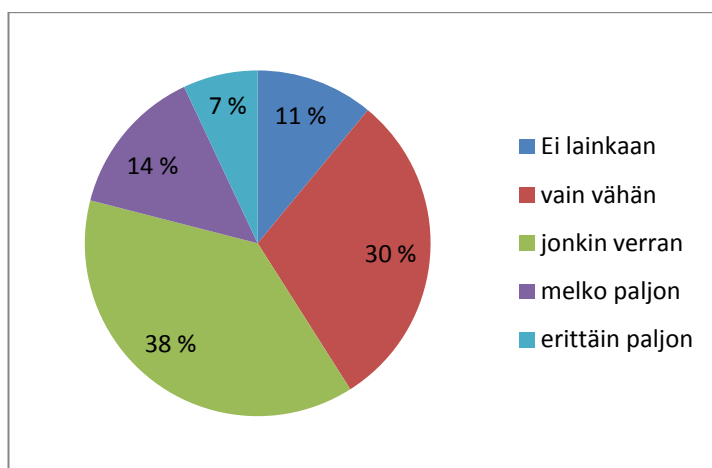
Fyysisten oireiden lisäksi kartoitettiin työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia. Tyypillisin oire oli väsymys, jota noin kolmannes vastaajista koki usein (taulukko 2). Toinen yleinen oire oli unettomuus. Hyvinvointia kuormitti näiden oireiden lisäksi työasioiden murehtiminen vapaa-ajallakin. Lähes neljännes (23 %) vastaajista kantoi huolta työasioista myös työajan ulkopuolella. (Kandolin ym. 2009, 30.)

TAULUKKO 2. Usein toistuneet psyykkiset oireet viimeksi kuluneen kuukauden aikana, % (Kandolin ym. 2009, 29)

Jatkuva väsymys	35
Unettomuus	22
Halu vetäytyä omiin oloihin	13

Asioiden unohtelu	14
Hermostuneisuus	14
Ajatusten katkeileminen	14
Masennus	6

Henkistä hyvinvointia kuvaavat myös ihmisen stressituntemukset. Stressi voidaan kokea myös myönteiseksi ilmiöksi, mutta tässä tutkimuksessa se on määritelty tilaksi jossa ihminen voi tuntea itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi, ahdistuneeksi tai hänen on vaikea nukkua. Yli puolet vastanneista koki stressioireita ainakin jonkin verran (kuvio 2). Vain 11 prosenttia ei kokenut oireita lainkaan. (Kandolin ym. 2009, 29).



KUVIO 2. Stressioireiden kokeminen (Kandolin ym. 2009, 31)

Kotiasioiden laiminlyömisestä tunne oli suhteellisen harvinaista. Kuitenkin yli kolmannes tunsi tekevänsä sitä vähintään silloin tällöin. 16 prosentin mielestä sitä tapahtui melko tai hyvin usein. (Kandolin ym. 2009, 31.)

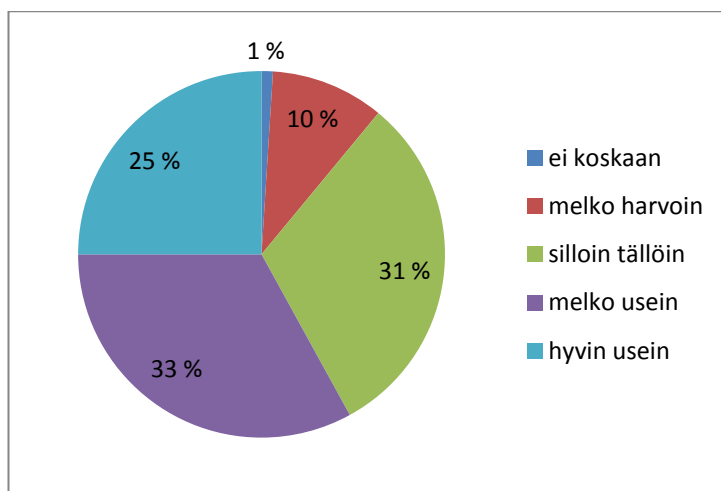
Työn imun ulottuvuuksia ovat tarmokkuus, työlle omistautuminen ja uppoutuminen. Selvä enemmistö vastaajista (71 %) koki työn imua vähintään viikoittain. (Kandolin ym. 2009, 31.)

Ylitöiden syynä on usein joustaminen työtehtävien tai esimiesten vaatimuksesta, eli niin sanottu tuotannollinen joustaminen. Tämä oli tutkimuksen mukaan hyvin yleistä. Vain neljä prosenttia kyselyyn vastanneista

ilmoitti, että työajat pitävät. Päivittäin joustamaan joutui kahdeksan prosenttia ja viikoittain yli kolmannes. (Kandolin ym. 2009, 38.)

Hyvinvointia tukeva järjestely on yksilöllinen työaikajousto, jossa työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihin. Yksilöllisen työaikajoustopon mahdollisuus oli noin neljällä kymmenestä. Kuitenkin noin viidenneksellä oli vain vähän mahdollisuuksia yksilölliseen työaikajoustopon. (Kandolin ym. 2009, 38.)

Kiire oli hyvin yleistä työntekijöiden keskuudessa (kuvio 3). Vain yksi prosentti vastanneista ei kokenut kiirettä koskaan ja kymmenellä prosentilla kiire oli harvinaista. Hyvin tai melko usein kiirettä oli kokenut yli puolet vastaajista. Kolme neljästä totesi henkilökunnan vähyyden olleen suurin syy kiireeseen ja 64 prosentin mielestä kiirettä aiheutti se, ettei sairauslomalle jääneelle työntekijälle ollut sijaista. (Kandolin ym. 2009, 43.)



KUVIO 3. Kiirehtiminen, jotta saa työnsä tehtyä (Kandolin ym. 2009, 43)

Kyselyyn vastanneet työntekijät pitivät omia vaikutusmahdollisuuksiaan varsin hyvinä, sillä vähintään jonkin verran vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevaan päätöksentekoon oli 81 prosentilla vastaajista. Vajaan viidenneksen mielestä mahdollisuudet vaikuttaa olivat kuitenkin vähäisiä. (Kandolin ym. 2009, 44.)

Tiedonkulussa koettiin puutteita sillä lähes 40 prosenttia piti tiedonkulkua työyksikön sisällä riittämättömänä ja vain 13 prosenttia koki sen täysin

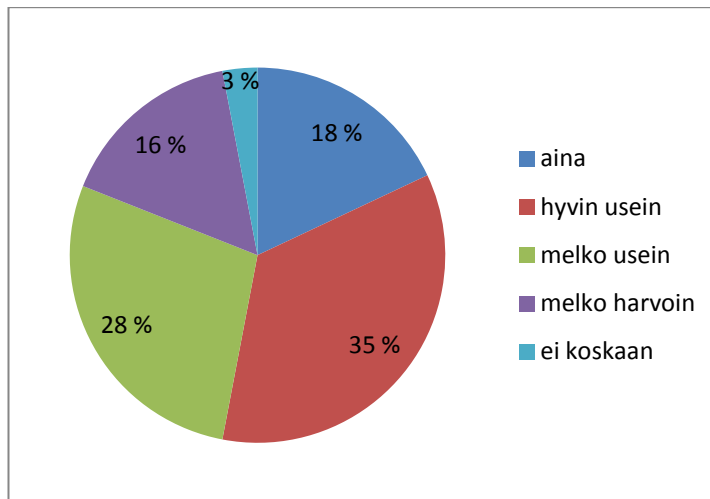
riittäväksi. Melko riittävänä sitä piti 49 prosenttia vastanneista, joten hekään eivät olleet täysin tyytyväisiä tiedonkulkuun. (Kandolin ym. 2009, 44.)

Työympäristön häiritteijät voivat vaihdella eri työskentelytapojen ja paikkojen välillä. Esimerkiksi keittiössä lämpölaitteiden lähellä voi tuntua kuumalta ja ilmanvaihto riittämättömältä kun taas ravintolasalissa lähellä ulko-ovea voi olla vetoisaa ja kylmempää kuin muualla. Taulukon 3 mukaan neljännes vastaajista kärsi kuumuudesta ja noin viidenneksen mielestä huono ilmanvaihto, työskentelytilojen epäkäytännöllisyys ja ahtaus aiheuttivat suurinta haittaa. (Kandolin ym. 2009, 47.)

TAULUKKO 3. Häiritteijät, joista aiheutuu melko suuri tai suuri haitta, %
(Kandolin ym. 2009, 47)

Kuumuus	25
Vetoisuus talvella	15
Kylmyys	11
Huono ilmanvaihto	22
Työskentelytilojen epäkäytännöllisyys	22
Tapaturmavaara	6
Pölyisyys	6
Työskentelytilojen ahtaus	20
Vaihtelevat lämpötilat	12

Noin kolmannes koki saavansa tukea ja apua työtovereilta erittäin paljon ja yli puolet sai sitä mielestään melko paljon tai jonkin verran. Vain seitsemän prosenttia vastaajista koki saavansa tukea työtovereilta vain vähän. Noin joka toinen vastaajista koki saavansa melko tai erittäin paljon tukea ja apua myös esimieheltä. Kuitenkin joka viides koki saavansa tukea esimieheltä vain melko vähän tai erittäin vähän. Joka toinen vastaaja koki myös, että lähin esimies kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti aina tai hyvin usein (kuvio 4). Joka viides vastaaja puolestaan koki, että esimies kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti vain melko harvoin tai ei koskaan. (Kandolin ym. 2009, 51.)



KUVIO 4. Esimiestyön tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus (Kandolin ym. 2009, 52)

Henkinen väkivalta määriteltiin tutkimuksessa toistuvaksi ja jatkuvaksi kielteiseksi kohteluksi, kuten kiusaamiseksi, loukkaamiseksi, alistamiseksi, sortamiseksi ja eristämiseksi. Kaikkiaan kahdeksan prosenttia koki olevansa henkisen väkivallan kohteena kyselyn aikoihin. Noin viidennes vastasi olleensa aikaisemmin henkisen väkivallan kohteena, mutta ei enää vastaushetkellä. (Kandolin ym. 2009, 53.)

Työyhteisön kehittämistarpeiden lisäksi nähtiin parantamisen varaa myös työn sujumiseen liittyvissä asioissa. Suhteellisen monen vastaajan mielestä taukotiloissa olisi paljon parannettavaa (taulukko 4). Muista asioista löydettiin harvoin paljon parannettavaa. Kuitenkin joka toisen vastaajan mielestä parannettavaa oli jonkin verran. (Kandolin ym. 2009, 68.)

TAULUKKO 4. Paljon kehittämistä vaativat työpaikan toiminnot, % (Kandolin ym. 2009, 68)

Taukotilat ja niiden viihtyvyys	38
Työasennot, työliikkeet, työtavat	16
Työaikajärjestelyt	16
Työvälineet	19
Yleinen turvallisuus työpaikalla	7

3.2 Johtopäätökset

Tutkimuksen avulla haluttiin saada kokonaiskuva työntekijöiden hyvinvoinnista. Hyvinvoinnin eri osa-tekijät ovat yhteydessä toisiinsa. Niistä muodostuu kokonaisuus, joka vaikuttaa muun muassa siihen miten työntekijä pääsee hyödyntämään osaamistaan ja suorituskyykyään. (Kandolin ym. 2009, 75.)

Neljänneksellä ei ollut sairaspöissaoloja yhtään ja enemmistöllä oli ollut alle kaksi viikkoa kestäneitä sairauspöissaoloja. Fyysisiä oireita esimerkiksi niskassa ja hartioissa oli ollut usein kuitenkin joka toisella. Psykykkisistä oireista väsymys vaivasi joka kolmatta työntekijää ja kuormitusta aiheutti myös työasioiden murehtiminen työajan jälkeen. Vapaa-aika voi antaa lisää voimavaroja työhön, mutta ylikuormitus työssä voi haitata työn ulkopuolisia ihmissuhteita. Kotiasioden laiminlyömistä koettiin vähintään silloin tällöin. Kotiasiat haittasivat työhön keskittymistä selvästi vähemmän. (Kandolin ym. 2009, 76.)

Fyysinen, psykykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat usein yhteydessä toisiinsa. Työntekijät, joilla oli paljon fyysisiä oireita, kokivat useammin psykykkisiä oireita ja stressiä. Fyysisesti oireilevat tunsivat myös laiminlyövänsä kotiasioita muita useammin. Työn imua kokivat eniten työntekijät, joilla ei ollut stressiä tai psykykkisiä oireita. (Kandolin ym. 2009, 76.)

Noin puolet työntekijöistä teki kokoaikatyötä. Suurin syy osa-aikatyön tekemiseen oli kokoaikaisen työn puute paikkakunnalla. Osa- aika työtä tekevän enemmistön toiveena oli kokoaikatyö. Osa- aikatyöntekijöiden oikeus lisätunteihin vaatii yritykseltä paneutumista työaikasuunnitteluun. Ylitöitä tekivät kuitenkin useammin kokoaikatyöntekijät, joille työajan kuormittavuus lisääntyy. (Kandolin ym. 2009, 77.)

Vajaa puolet työntekijöistä joutui joustamaan työajoissa vähintään viikoittain, eli kaksi kertaa useammin kuin muiden palvelualojen työntekijät. Noin neljällä kymmenestä oli mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihin. Molemminpuolinen joustavuus ei toteudu usein, koska tuotannollisista syistä joustavilla ei ollut mahdollisuutta yksilölliseen joustoon sen useammin kuin muillakaan.

Tuotannollisten työaikajoustojen vähentäminen edistää hyvinvointia, koska aikaa jää myös työn ulkopuolisille asioille. (Kandolin ym. 2009, 78.)

Työtahti on selvästi kiristynyt työelämässä. Tuloksista ilmenee, että joka toinen työntekijä kokee kiirettä ainakin melko usein saadakseen työnsä tehtyä. Tuloksista ilmenee, että 58 prosenttia hotelli- ja ravintola- alan työntekijöistä kokee kiirettä. Hetkittäinen kiire ei uhkaa terveyttä, mutta toistuvana se kuormittaa hyvinvointia. Kiire voi olla merkki henkilökunnan vähydestä, töiden suuresta määrästä tai huonosta organisoinnista. Kiireen vähentämiseksi tulisi löytää todelliset syyt. (Kandolin ym. 2009, 78.)

Kiirettä on helpompi sietää, jos työ on mielekästä ja vaihtelevaa. Noin puolet koki työnsä vaihtelevana. Sairauspoissaoloja ja fyysisiä sekä psyykkisiä oireita oli eniten niillä, jotka kokivat työnsä yksitoikkoiseksi. Työn vaihtelevaisuudella oli suuri merkitys työn imun tuntemuksiin. Työntekijät viihtyvät ja omistautuvat työlleen jos työ on mielekästä ja vaihtelevaa. (Kandolin ym. 2009, 78.)

Työntekijöiden viihtyvyyteen ja hyvinvointiin voidaan vaikuttaa monipuolistamalla ja kehittämällä työn sisältöä. Kehittämällä esimerkiksi työn kiertoa, ehkäistään yksipuolisten työliikkeiden ja työympäristön haittojen kuormitusta. Parhaiten kehitystä saadaan aikaiseksi jos työntekijät ja esimiehet kehittävät työjärjestelyjä yhdessä. Tärkeää on varata kehittämiselle aikaa riittävästi. (Kandolin ym. 2009, 80.)

Työpaikan ilmapiiri ja sosiaalinen tuki ovat tärkeä osa hyvinvointia ja parantavat työmotivaatioita. Suurin osa vastaajista piti työpaikkansa henkeä hyvänä sekä koki saavansa tukea työtovereilta ja joka toinen myös esimieheltään. Kuitenkin joka viides koki saavansa tukea ja apua esimieheltä vain vähän. Jokaisen esimiehen tulisi keskustella työntekijöiden kanssa, minkälaista tukea ja apua he kokevat tarvitsevansa. Esimiehen tulee seurata työyhteisönsä ilmapiiriä ja puuttua sen ongelmiin. (Kandolin ym. 2009, 80.)

Noin seitsemän prosenttia vastanneista koki olevansa henkisen väkivallan ja kiusaamisen kohteena. Noin joka neljäs oli havainnut kiusaamista työpaikallaan. Tämä vahvistaa sen, että työpaikoilla tapahtuu kiusaamista. Useimmiten

kiusaamista ja epäasiallista kohtelua tapahtuu työpaikoilla, joissa koetaan ongelmia työoloissa, pelisäännöissä, ilmapiirissä, tai esimiestyössä. Näitä osa-alueita kehittämällä voidaan ehkäistä konflikteja ja kiusaamista. (Kandolin ym. 2009, 80.)

Esimiehen oikeudenmukaisuus vaikuttaa suuresti työntekijöiden hyvinvointiin. Noin joka toinen työntekijä koki, että esimies on aina tai hyvin usein oikeudenmukainen ja tasapuolinen. Silti joka viides koki, että esimiehen oikeudenmukaisuudessa ja työntekijöiden tasapuolisessa kohtelussa oli puutteita. Esimiestyön kehittäminen vaatii työntekijöiltä rehellistä mielipidettä siitä, millaiseksi esimiestyö koetaan työyhteisössä. (Kandolin ym. 2009, 81.)

Tiedonkulku ja sen riittävyys on välttämätöntä työn sujumisen ja kehittämisen kannalta. Kaikkien työyhteisön jäsenten tulee olla ajan tasalla ja kaikkien on saatava sama tieto. Tutkimuksessa neljä kymmenestä oli sitä mieltä, että tiedonkulku työpaikalla ei ole riittävää. Tiedonkululla on vaikutusta työn imun tuntemuksiin ja siihen kuinka selvillä työntekijät ovat omasta työstä ja työyksikön tavoitteista. (Kandolin ym. 2009, 83.)

Toimintatapoja kehittämällä voidaan vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja työhön sitoutumiseen. Hyvinvointi näkyy ulospäin, hyvinvoiva työyhteisö palvelee tasokkaasti ja se näkyy asiakkaalle. Kehittämiskohteet voivat olla erilaisia eri työyhteisöissä ja sen vuoksi on tärkeää räätälöidä menettelytavat työpaikoille sopiviksi. (Kandolin ym. 2009, 84.)

Työn eri osa-alueilla on selvästi merkitystä niin fyysiseen, psyykkiseen kuin sosiaaliseen hyvinvointiin. Mahdollisimman monia työn osa-alueita tulisi siis ryhtyä kehittämään. Pienillä ja yksittäisillä kehittämistoiminnoilla voidaan saada aikaan merkittäviä muutoksia niin yksilön kuin yhteisön hyvinvointiin. (Kandolin ym. 2009, 84.)

Onnistuneet kehittämistoiminnot parantavat hyvinvointia. Kilpailukyky ja kustannustehokkuus paranevat samalla kun sairauspoissaolojen kustannukset pienenevät. Motivaatio ja ilmapiiri parantuu ja sitä kautta myös palvelu. Henkilöstön hyvinvointiin ja yrityksen kannattavuuteen vaikuttavat samat asiat.

Työn voimavarojen vahvistaminen voi olla organisaation strateginen valinta. Työelämän laadun ja tuottavuuden kehittämiskeinot ovat melko samanlaisia. Molempien kehittäminen on tärkeää. (Kandolin ym. 2009, 85.)

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Tutkimuksen avulla selvitetään hotelli- ja ravintola- alan hyvinvoinnin nykytila sekä millaisia muutoksia oli tapahtunut verrattuna Työterveyslaitoksen tekemään tutkimukseen vuonna 2008. Tutkimuksen aineiston keräämiseen käytettiin kyselylomaketta (liite 1), joka laadittiin Työterveyslaitoksen tutkimuksen pohjalta vertailun helpottamiseksi. Kysymykset lomakkeessa olivat strukturoituja, jolloin vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi. Ainoastaan taustamuuttujat selvitettiin avoimilla kysymyksillä ja luokittelu tehtiin vastausten perusteella Työterveyslaitoksen luokittelua mukaillen. Aineisto kerättiin lokamarraskuun aikana vuonna 2011.

Kohderyhmän valinnassa hyödynnettiin tekijän suhdeverkostoa, jonka avulla vastaajia saatiin eri paikkakunnilta Etelä-Suomessa. Lomakkeita jaettiin tekijän työpaikalle 12 kappaletta ja 59 kappaletta postitettiin. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 65 työntekijää hotelli- ja ravintola-alalta. Vastausprosentti oli 94,2. Tutkimuksen aineisto oli pieni verrattuna Työterveyslaitoksen tutkimukseen. Syynä tähän oli resurssien vähyys. Suhdeverkoston avulla pystyttiin varmistamaan korkea vastausprosentti ja saamaan vastauksia usealta paikkakunnalta. Tutkimuksen aineisto on analysoitu tixel-ohjelman avulla.

Vastanneista 80 prosenttia oli naisia ja 20 prosenttia miehiä. Suurin osa (80 %) oli iältään alle 35-vuotiaita ja yli 45-vuotiaita oli vain 11 prosenttia. Yli 55-vuotiaita ei ollut yhtään. Lähes puolet oli 18–24 vuotiaita. Keskikokoisissa 5–19 henkilön työyksiköissä työskenteli yli puolet vastaajista ja yli 20 henkilön yksiköissä kolmannes. Vakituksessa kokoaikaisessa työsuhteessa oli vähän yli puolet ja osa-aikaisessa viidennes vastaajista. Harvinaisempi oli määräaikainen työsuhde (5 %). Tarvittaessa töihin kutsuttuna eli extrana toimi kahdeksan prosenttia vastanneista ja henkilöstöpalveluyrityksen kautta töitä teki kolme prosenttia. Vähintään 37 tuntia viikossa työskenteli kolmannes vastaajista. Viikossa 30,5–37 tuntia työskenteli 32 prosenttia ja alle 30 tuntia 37 prosenttia.

Yli puolella vastanneista oli ollut viimeisen vuoden aikana sairauspoissaoloja. 26 prosentilla oli ollut alle kaksi viikkoa kestäneitä poissaoloja ja neljänneksellä yhdestä kolmeen päivää kestäneitä. Yli kaksi viikkoa kestäneitä sairauspoissaoloja oli kolmella prosentilla ja lähes puolella ei ollut niitä ollenkaan. Iällä oli merkitystä sairauspoissaolopäivien määrään. Yli kaksi viikkoa kestäneitä poissaoloja oli vain 35–54-vuotiailla.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Huomattavan suuri osa vastanneista oli tuntenut fyysisiä oireita niskassa, hartioissa ja takaraivossa (taulukko 5). Kolmanneksella oli ollut oireita myös ristiselässä ja noin neljänneksellä olkapäissä, olkavarsissa sekä nilkoissa ja jalkaterissä. Viisi prosenttia vastaajista ilmoitti kokeneensa oireita jossain muualla kuin annetuissa vaihtoehtoisissa. Näitä oireita koettiin muun muassa jalkapohjissa, lonkassa ja päässä. Pääsääntöisesti nuoret, 18–34 vuotiaat kokivat eniten fyysisiä oireita.

TAULUKKO 5. Usein toistuneet fyysiset oireet viimeisten 6 kk:n aikana, %

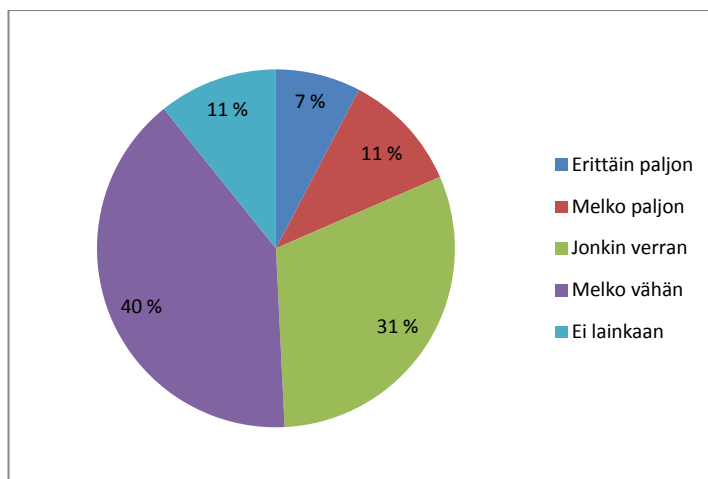
Niskassa, hartioissa, takaraivossa	72
Ristiselässä	34
Olkapäissä, olkavarsissa	26
Ranteissa ja sormissa	18
Kyynärpäissä, kyynärnivelissä tai käsivarsissa	6
Polvissa	14
Nilkoissa ja jalkaterissä	23
Pohkeissa	15
Silmissä	8
Muu	5

Fyysisten oireiden lisäksi kartoitettiin työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia. Tyypillisin oire oli ajatusten katkeileminen, jota koki 46 prosenttia vastanneista (taulukko 6). Väsymys, unettomuus ja asioiden unohtelu olivat myös yleisiä oireita. Viidenneksellä ei ollut oireita ollenkaan. Pääsääntöisesti nuoret, 18–34 vuotiaat kokivat eniten psyykkisiä oireita.

TAULUKKO 6. Usein toistuneet psyykkiset oireet viimeisten 6 kk:n aikana, %

Jatkuva väsymys	38
Unettomuus	31
Halu vetäytyä omiin oloihin	8
Asioiden unohtelu	29
Hermostuneisuus	15
Ajatusten katkeileminen	46
Muu	3
Ei oireita	22

Henkistä hyvinvointia kuvaavat myös ihmisen stressituntemukset. Tässä tutkimuksessa stressi oli määritelty tilaksi jossa ihminen voi tuntea itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi ja hänen on vaikea nukkua. Lähes puolet vastaajista koki stressioireita vähintään jonkin verran (kuvio 5). Melko vähän oireita oli 40 prosentilla ja vain 11 prosenttia ei kokenut niitä lainkaan. Yli 30 tuntia viikossa töitä tekevät kokivat eniten stressioireita.



KUVIO 5. Stressioireiden kokeminen

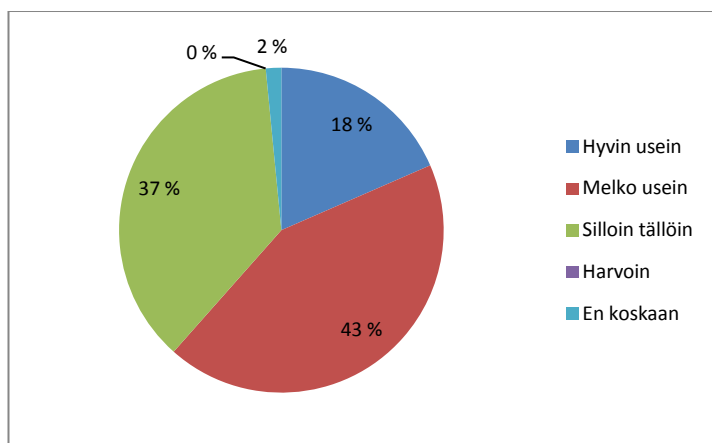
Lähes 60 prosenttia koki laiminlyövänsä kotiasioita ansiotyön vuoksi vähintään silloin tällöin. Kolmannes koki tekevänsä sitä harvoin ja vain yhdeksän prosenttia ei koskaan. Työtuntien määrä vaikutti laiminlyöntiin. Ne joilla oli eniten työtunteja tunsivat laiminlyövänsä kotiasioita melko tai erittäin paljon.

Työn imu tarkoittaa tutkimuksessa tilaa, jossa työ on suhteellisen pysyvästi vetovoimaista ja tuntuu hyvältä sekä innostavalta. Yli puolet vastanneista koki työn imua viikoittain. Toisaalta viidennes koki sitä vain harvemmin. Päivittäin työn imua tunsu 23 prosenttia. Vakituksessa työsuhteessa olevat tunsivat eniten työn imua.

Kaikki tutkimukseen vastanneet joutuivat joustamaan työajoissa. Päivittäistä joustamista oli neljällä prosentilla vastaajista. Yli puolet joutui joustamaan viikoittain. Kuukausittain tai harvemmin työajoissa joutui joustamaan 39 prosenttia kyselyyn vastanneista.

Yksilölliseen työaikajoustoon oli mahdollisuus 40 prosentilla vastanneista. He pystyivät vaikuttamaan työaikoihinsa erittäin tai melko paljon. Jossain määrin omiin työvuoroihinsa pystyi vaikuttamaan lähes puolet vastanneista. 15 prosentilla vastanneista ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa työaikoihinsa tai sitä oli melko vähän.

Kiire työssä oli hyvin yleistä (kuvio 6). Melkein kaikki kokivat kiireen hallitsevan työtä, ja lähes viidenneksellä vastaajista kiirettä esiintyi hyvin usein. Vain kaksi prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kiire ei hallitse työtä koskaan.



KUVIO 6. Kiire, joka hallitsee työtä

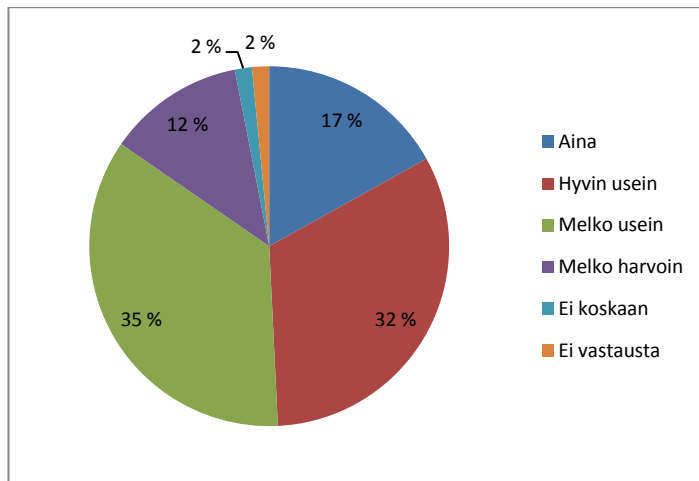
Vastaajista vain 17 prosenttia piti tiedonkulkua työyksikkönsä sisällä riittävänä. Suurin osa piti sitä melko riittävänä, mutta kuitenkin puutteellisena. Jopa 15 prosentin mielestä tiedonkulku oli täysin riittämätöntä.

Suurimpia hättatekijöitä syntyi kuumuudesta ja huonosta ilmanvaihdosta (taulukko 7). Myös vetoisuus, kylmyys, työskentelytilojen epäkäytännöllisyys ja ahtaus aiheuttivat hättää neljännekselle. Vastanneista kolmen prosentin mielestä myös rasvakeittimien käry ja ulkoa tuleva tupakansavu aiheuttivat suurta hättää.

TAULUKKO 7. Hättatekijät, joista aiheutuu melko suuri tai suuri hättä, %

Kuumuus	48
Vetoisuus talvella	26
Kylmyys	28
Huono ilmanvaihto	40
Työskentelytilojen epäkäytännöllisyys	26
Tapaturmavaara	8
Pölyisyys	6
Työskentelytilojen ahtaus	22
Vaihtelevat lämpötilat	15
Melu	15
Valaistus	6
Muu	3
Ei hättatekijöitä	5

Kaikki vastaajat saivat tukea työtovereilta. Lähes 90 prosenttia koki saavansa sitä erittäin tai melko paljon. Yksi kymmenestä sai tukea mielestään jonkin verran. Esimieheltään ei tukea saanut ollenkaan tai sai sitä vain vähän 14 prosenttia vastaajista. Vähintään jonkin verran sitä sai 86 prosenttia. Vastanneista vain 17 prosentin mielestä esimies kohtelee kaikkia aina oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti (kuvio 7). Kolmanneksen mielestä näin tapahtuu hyvin tai melko usein. 14 prosentin mielestä tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus toteutuvat melko harvoin tai ei koskaan.



KUVIO 7. Esimiestyön tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus

Ilmapiiri työpaikoilla koettiin hyväksi. 11 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla oli aina hyvä ilmapiiri. 88 prosentin mielestä se oli hyvin tai melko usein hyvä. Positiivista palautetta työstään sai vähintään jonkin verran 71 prosenttia vastanneista. Kuitenkin liki kolmannes vastaajista sai palautetta vain vähän tai ei ollenkaan. Kiusaamista tai henkistä väkivaltaa ei työpaikoilla juurikaan esiintynyt, sillä 95 prosenttia vastaajista ei ollut kumpaakaan kokenut.

Yli puolet vastanneista oli sitä mieltä, että taukotilat vaativat paljon kehittämistä (taulukko 8). Myös työasennot, työaikajärjestelyt ja työvälineet vaativat vähintään neljänneksen mielestä kehittämistä. 12 prosentin mielestä tauot ja niiden aikataulutus vaatisivat kehittämistä.

TAULUKKO 8. Paljon kehittämistä vaativat työpaikan toiminnot, %

Taukotilat ja niiden viihtyvyys	55
Työasennot, työliikkeet, työtavat	38
Työaikajärjestelyt	22
Työvälineet	25
Yleinen turvallisuus työpaikalla	14
Muu	12
Ei kehittämistä vaativia toimintoja	8

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Molemmissa tutkimuksissa ensimmäinen silmiinpistävä asia on työntekijöiden ikä. Huomattavan suuri määrä tutkimuksiin osallistuneista oli alle 35-vuotiaita. Tutkimuksien mukaan alalla on hyvin vähän yli 55-vuotiaita ja tässä tutkimuksessa heitä ei ollut yhtään. Hotelli- ja ravintola-alan työntekijät ovat siis iältään nuoria. Tämä itsessään ei ole huono asia, mutta on huolestuttavaa, että tutkimustuloksista voidaan vetää johtopäätös, että alalta poistutaan hyvin varhain. Työurien pidentäminen ja eläkeiän nostaminen on valtakunnallisesti tärkeä tavoite. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tulisi miettiä miksi työntekijät eivät jaksais tai kykene tekemään töitä eläkeikään asti tai edes lähelle sitä. Puutteita ja vikoja löytyy varmasti niin työntekijöistä itsestään kuin työnantajista.

Hotelli- ja ravintola-alalla on paljon erityisesti fyysisiä kuormittavuustekijöitä ja puutteet työympäristössä aiheuttavat työntekijöille vaivoja, jotka voivat johtaa esimerkiksi työkyvyttömyyseläkkeeseen jo hyvin nuorella iällä. Työelämä on koko ajan muuttunut hektisemmäksi ja tuntuu, että työntekijöille asetetaan paljon paineita. Pitäisi pystyä tekemään koko ajan enemmän ja tehokkaammin aina vaan lyhyemmässä ajassa, tavoitettavissa täytyisi olla koko ajan, kiire painaa ja stressi kasvaa. Nämä tekijät ja suuret muutokset ovat varmasti yksi syy siihen, että ihmiset ylikuormittuvat ja eivät kykene olemaan työelämässä eläkeikään asti. Työntekijöiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen edistäisi työntekijöiden jaksamista niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Täytyy kuitenkin muistaa myös työntekijöiden oma vastuu työssä jaksamisesta. Kun työntekijä sekä työnantaja huolehtivat hyvinvoinnista, mahdollisuudet jaksaa tehdä töitä eläkeikään saakka ovat paljon paremmat.

Sairauspoissaolot eivät ole hotelli- ja ravintola-alalla kovin yleisiä eikä suuria muutoksia ollut tapahtunut sitten vuoden 2008. Iällä oli kuitenkin vaikutusta niiden määrään. Eniten sairauspoissaoloja oli 35–54 vuotiailla. Tässä voidaan nähdä varhaisia merkkejä siitä, miksi alalta poistutaan varhain. Erilaiset fyysiset vaivat, stressi, masennus ja työuupumus voivat aiheuttaa näitä sairauspoissaoloja. Työpaikoilla tulisi ehdottomasti tarkkailla poissaolojen määrää ja pohtia niiden taustalla olevia tekijöitä.

Vaikka sairauspoissaoloja oli vähän, fyysisten oireiden kokeminen oli nousussa. Vain olkapäissä, ranteissa ja kyynärpäissä koettiin vähemmän oireita kuin vuonna 2008. Muun muassa ristiselässä, pohkeissa ja jalkaterissä koettiin enemmän oireita. Jyrkässä nousussa oli niskan, hartioiden ja takaraivon oireet, joita koettiin lähes 30 prosenttia enemmän. Niska- ja hartiavaivojen on todettu olevan yhteydessä raskaaseen ruumiilliseen työhön, joten oireiden lisääntyminen voi olla merkki puutteellisista apuvälineistä tai opastuksesta. Työnantaja on velvollinen järjestämään apuvälineitä ja opastusta työssä tapahtuviin nostoihin ja kantamiseen.

Psyykkisessä hyvinvoinnissa oli tapahtunut muutoksia huonompaan suuntaan. Väsymys ja unettomuus olivat edelleen yleisimpiä oireita, mutta niiden kokeminen oli määrällisesti noussut. Vuonna 2008 14 prosenttia oli kokenut ajatusten katkeilemista, mutta nyt luku oli 46 prosenttia. Unettomuus ja väsymys voivat olla stressioireita, jotka johtuvat liiallisesta kuormittumisesta. Ajatusten katkeileminen viittaa heikentyneeseen keskittymiskykyyn, joka voi myös olla stressioire tai viitata jatkuvaan kiireeseen, jossa ihminen ei ehdi ajatella kunnolla.

Tutkimuksissa kysyttiin myös erikseen stressituntemuksia. Tuntemuksia koettiin lähes saman verran kuin vuonna 2008. Molempina vuosina ne ovat olleet kuitenkin korkealla, sillä vain 11 prosenttia ei ole kokenut niitä ollenkaan. Stressioireet voivat johtaa työuupumukseen ja jopa masennukseen, joten siksi on tärkeää, että työpaikoilla organisoidaan työt hyvin ja tiedetään mikä on sopiva työmäärä.

Kotiasioiden laiminlyönti oli selvästi yleisempää kuin vuonna 2008. Muutosta oli tapahtunut noin 30 prosenttia. Lisääntyneet tehokkuusvaatimukset ja jatkuva valmiustila aiheuttavat sen, että vapaa-aika on vähentynyt ja ihmissuhteiden vaaliminen on kärsinyt. Töiden ja vapaa-ajan raja on haalistunut, sillä töitä joudutaan murehtimaan myös työajan ulkopuolella. Tasapainoisessa elämässä työllä ja vapaa-ajalla on selvä raja. Työnantajien täytyy ymmärtää, että työntekijät eivät voi olla aina tavoitettavissa ja työntekijällä on oikeus kieltäytyä ylitöistä. Elämään kuuluu myös muut yhteisöt työyhteisön lisäksi.

Lisääntyneet joustamiset työajoissa edesauttavat myös kotiasioiden laiminlyöntiä. Työajoissa joustaminen on yleistä. Tuotannollisista syistä yli puolet työntekijöistä joutuu joustamaan viikoittain. Tämä on selvä nousu vuoteen 2008 verrattuna. Joustaminen voi johtua liiallisesta työmäärästä verrattuna tunteihin tai työntekijöiden vähydestä. Joustaminen aiheuttaa työntekijöille lisää kuormitusta, josta voi syntyä muun muassa stressiä.

Joustamista tasapainottaa työntekijöiden mahdollisuus yksilölliseen työaikajoustoon. Yhä useammalla työntekijällä on parempi mahdollisuus vaikuttaa omiin työvuoroihinsa kuin vuonna 2008. Edelleen kuitenkin 15 prosentilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa vuoroihin tai sitä on melko vähän. Mahdollisuus työaikajoustoon tukee työntekijöiden hyvinvointia ja lisää mahdollisuuksia tasapainoiseen elämään.

Työn vetovoimaisuus oli selvästi laskenut. Vuonna 2008 työn imua tunsu 71 prosenttia, ja nyt 55 prosenttia. Työterveyslaitoksen tutkimuksessa ei kuitenkaan ollut muita vastausvaihtoehtoja, joten kokonaistilanteesta ei saa aivan selkeää käsitystä. Nykypäivänä ihmisillä tuntuu olevan erilaiset prioriteetit. Tämä voi olla yksi syy työn imun laskemiseen. Ihmiset tekevät työtä, jotta he saisivat rahaa ja pystyisivät tekemään sekä ostamaan asioita enemmän vapaa-ajalla. Omistautuminen työlle on muuttunut.

Kiire oli hyvin yleistä vuonna 2008 ja tutkimuksen mukaan se on entisestään yleistynyt. Lähes kaikki työntekijät kokevat kiireen hallitsevan työtä vähintään silloin tällöin. Kiireessä työn laatu laskee, työntekijä ei ehdi ajatella ja virheitä syntyy. Tästä syntyy työntekijälle stressiä ja työnantajalle kustannuksia. Työnantajan täytyy organisoida työt niin, että työntekijöitä on tarpeeksi ja työt on jaettu tasaisesti. Näin vältetään turhilta vahingoilta.

Työyksikön sisäisessä tiedonkulussa oli tapahtunut selvä parannus. Aiemmin 40 prosenttia oli sitä mieltä, että tiedonkulku oli täysin riittämätöntä. Nyt kyseinen luku oli 15 prosenttia. Määrä on kuitenkin edelleen suuri. Suurin osa pitää tiedonkulkua melko riittävänä, mikä viittaa siihen, että puutteita on edelleen paljon. Yrityksen ja henkilöstön välisellä vuorovaikutuksella edistetään luottamusta. Riittävällä tiedonkululla varmistetaan, että työntekijät ovat tietoisia

heihin liittyvistä asioista. Vuorovaikutus ja luottamus vaikuttavat työn sujuvuuteen ja laatuun.

Työympäristön häiritseviä tekijöitä ja niistä aiheutuvia ongelmia koettiin huomattavasti enemmän kuin vuonna 2008. Suurinta häiritsevää aiheuttivat edelleen kuumuus, kylmyys, huono ilmanvaihto sekä työskentelytilojen epäkäytännöllisyys ja ahtaus. Näihin tekijöihin kiinnitetään harvoin tarpeeksi huomioita. Työantajan pitää tehdä toimenpiteitä, jotta työympäristön häiritseviksi tekijöistä olisi mahdollisimman vähän häiritsevää työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle.

Työtovereiden tukea koettiin yhä enemmän työpaikoilla. Kaikki työntekijät kokivat saavansa tukea vähintään jonkin verran. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus tuntuu siis olevan melko hyvällä tasolla. Hyvinvointi ja motivaatio kasvavat kun ihmissuhteet työssä ovat kunnossa. Työtovereiden tuki auttaa työssä jaksamista ja helpottaa elämässä syntyviä paineita. Esimiehen tuki on myös ensiarvoisen tärkeää. Esimieheltä saatu tuki koettiin melko samanlaiseksi kuin vuonna 2008. Edelleen 14 prosentin mielestä esimieheltä saa tukea vain vähän tai ei ollenkaan. Työterveyslaitoksen tutkimuksessa kysyttiin positiivisen palautteen saamista vain asiakkailta. Uudessa tutkimuksessa kysyttiin positiivisen palautteen saamista myös työtovereilta ja työnantajilta. Lähes 30 prosenttia sai sitä vain vähän tai ei ollenkaan. Palautteen saaminen ja antaminen on erittäin tärkeää. Sen avulla voidaan korjata virheitä ja ennen kaikkea kokea onnistumisia.

Ilmapiiiri koettiin työpaikoilla yleisesti hyväksi, sillä lähes kaikki vastaajista piti työpaikan ilmapiiiriä vähintään melko usein hyvänä. Henkisen väkivallan kokeminen on selvästi vähentynyt työpaikoilla. Aikaisemmassa tutkimuksessa kolmannes työntekijöistä oli ollut kiusaamisen kohteena vastaushetkellä tai aikaisemmin. Uusimmassa tutkimuksessa 95 prosenttia vastaajista ei ollut koskaan kokenut henkistä väkivaltaa työpaikalla. Tilanne on muuttunut siis selvästi parempaan. Työyhteisöjen hyvällä ilmapiiirillä ja työntekijöiden vuorovaikutuksella saadaan aikaan positiivinen työympäristö, jossa kaikkia kohdellaan hyvin ja tasapuolisesti.

Työpaikan toiminnoissa nähtiin paljon enemmän kehittämisen varaa kuin vuonna 2008. Edelleen taukotilat ja niiden viihtyvyys kaipaavat eniten kehittämistä, mutta yhä vain enemmän. Myös työasentojen, työliikkeiden ja työtapojen kehittämistarpeet ovat nousseet hurjasti. Esille nousi uudessa tutkimuksessa myös taukojen aikataulutus työpäivän aikana. Selkeästi työpaikoilla täytyisi ottaa enemmän huomioon ergonomiset tekijät ja työntekijöiden viihtyvyys sekä työtä tehdessä että tauoilla.

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa annetut vastausvaihtoehdot olivat välillä hieman tulkinnanvaraisia ja vaikeuttivat tutkimustulosten tulkintaa. Uuteen tutkimukseen tulkinnanvaraisuudesta huolimatta käytettiin pääsääntöisesti samoja vastausvaihtoehtoja, jotta tulokset olivat vertailtavissa. Tutkimukseen lisättiin kuitenkin muutama kysymys, jotta nykytilannetta pystyttiin kartoittamaan tarkemmin. Sen lisäksi, että tuloksia verrattiin vuoden 2008 tutkimukseen, selvitettiin myös tämän hetkistä tilannetta hotelli- ja ravintola-alalla. Uusi tutkimus ei ollut yhtä kattava kuin Työterveyslaitoksen, mutta tärkeimmät seikat tulivat esille suuntaa antavasti. Kyselylomakkeesta haluttiin tehdä kaikessa yksinkertaisuudessaan tarpeeksi kattava ja nopeasti täytettävä.

Tutkimuksien tuloksista voidaan nähdä, että moni hyvinvoinnin osa-alue on huonontunut sitten vuoden 2008. Ihmetyttää, että vuosien ja monien tutkimusten jälkeen pohditaan edelleen miksi työntekijät eivät jaksakaan tehdä töitä eläkeikään asti. Työnantajien pitäisi ymmärtää, että työntekijöiden hyvinvointiin käytetyt kustannukset tulevat todennäköisesti moninkertaisina takaisin. Tulokset tosin eivät näy heti, mikä saattaa olla yksi syy siihen, että hyvinvointiin ei panosteta. Työntekijät ovat yritysten tärkein voimavara ja jos työntekijät eivät voi hyvin yritys ei pysty toimimaan kannattavasti kovin pitkään.

Monet työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavista asioista ovat hyvin pieniä, mutta niillä on suuri vaikutus. Liikkeelle voi lähteä työn oikeanlaisella organisoinnilla. Työntekijöiden oikealla määrällä ja sopivalla työtaakalla vaikutetaan esimerkiksi työaikaan joustamiseen, kotiasioiden parempaan hallintaan ja kiireen vähentämiseen, jotka taas vähentävät stressiä, työuupumusta ja sitä kautta sairauspoissaoloja. Hyvin pienellä asialla voidaan vaikuttaa todella moneen asiaan. Yritysten täytyisi keskittyä henkilöstöjohtamiseen jatkuvien

kustannusten tarkastelun lisäksi. Esimerkiksi työtuntien tai työntekijöiden vähentämisellä voidaan jopa aiheuttaa lisäkustannuksia, vaikka yrityksen tarkoituksena oli leikata kustannuksia. Yritysten kannattavuuteen ja työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavat pitkälti hyvin samat asiat.

Hyvinvointi on aiheena aina ajankohtainen. Nyt ja tulevaisuudessa on tärkeää tehdä säännöllisin väliajoin tutkimuksia, joiden avulla saadaan arvokasta tietoa. Työterveyslaitos tekee tutkimuksen aina 10 vuoden välein ja se on mielestäni liian pitkä aikaväli. Suuria muutoksia oli havaittavissa jo kolmen vuoden jälkeen, joten olisi syytä miettiä olisiko aihetta tehdä tutkimuksia useammin. Esimerkiksi MaRa ry ja Pam voisivat ryhtyä yhteistyössä vaikuttamaan työhyvinvoinnin kehittämiseen. Pelkillä tutkimuksilla ei kuitenkaan saavuteta muutoksia, jos niitä ei aleta konkreettisesti tehdä. Yritysten pitäisi tarkastella näiden valtakunnallisten tutkimusten tuloksia, mutta ennenkaikkea tehdä tutkimuksia ja havaintoja oman työyhteisön hyvinvoinnista.

LÄHTEET

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos

Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Keuruu: PS-kustannus

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Lehto, K. 2009. Työhyvinvointi ja sen kehittäminen. Case: Putkiurakointi Jarmo Simpanen Oy. Liiketalouden koulutusohjelma. Yrityshallinto. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö

Koivisto, K. 2011. Tunnista ja torju työuupumus. Jyväskylä: Gummerus Oy

Manka, M-L. 2010. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum

Niemi, M. 2009. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Case: Esa konserni. Liiketalouden koulutusohjelma. Yrityshallinto. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Helsinki: WSOYpro

Paasivaara, L. & Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita

SAK. 2011. Työuupumus. Päivitetty 21.09.2010. Luettu 25.10.2011. <http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp?lang=fi&location1=2&id=29907&sl2=8&sl3=3>

Tilev, K., Kandolin, I., Vartia, M. & Lindström, K. 2009. Hyvinvoiva palvelee tasokkaasti. Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: Työterveyslaitos

Työehtosopimus. 1.4.2010-31.3.2013. Matkailu-, ravintola ja vapaa-ajan palvelut. Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry

Työsopimuslaki 26.01.2001/55

Työsuojeluhallinto. 2011. Työolot, vaara- ja haittatekijät. Luettu 10.10.2011. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoolot>

Työterveyslaitos. 2011. Työhyvinvointi. Päivitetty 12.08.2011. Luettu 29.09.2011. <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus. 2011. Työsuojelu työpaikalla. Luettu 19.10.2011. http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu_tyopaikalla

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Valtioneuvosto. 2011. Tiedotteet. Ministeri Risikko: Työn fyysinen kuormittavuus työhyvinvoinnin suuri uhka. Julkaistu 3.10.2011. Luettu 10.10.2011. <http://www.vn.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=338895>

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki:Edita

KYSELYLOMAKE

1. Sukupuoli ☐ nainen ☐ mies
2. Ikä _____
3. Kuinka monta henkilöä työskentelee työpaikassanne? _____
4. Kuinka monta sairauspoissaolopäivää teillä on ollut viimeisen vuoden aikana? _____
5. Kuinka monta työtuntia työviikkoonne sisältyy keskimäärin? _____
6. Mikä on työsuhteenne muoto? _____

Rastittakaa sopivin vaihtoehto. Kohdissa 6, 7, 8 ja 9 voitte valita useita vaihtoehtoja.

7. Viimeisen 6 kk:n aikana toistuneet fyysiset oireet (fyysisiä oireita voivat olla erilaiset särky-, jäykkyys -liikearkuus-, puutumis - ja kiputilat).

Niskassa, hartioissa, takaraivossa	
Ristiselässä	
Olkapäissä ja olkavarsissa	
Kyynärpäissä, kyynärnivelissä tai käsivarsissa	
Ranteissa ja sormissa	
Polvissa	
Nilkoissa ja jalkaterissä	
Pohkeissa	
Silmissä	
Muu,	

mikä? _____

8. Viimeisen 6 kk:n aikana toistuneet psyykkiset oireet

Jatkuva väsymys	
Unettomuus	
Halu vetäytyä omiin oloihin	
Asioiden unohtelu	
Hermostuneisuus	
Ajatusten katkeileminen	

Muu,	
------	--

mikä? _____

9. Suurinta haittaa aiheuttavat tekijät

Kuumuus	
Vetoisuus talvella	
Kylmyys	
Huono ilmanvaihto	
Työskentelytilojen epäkäytännöllisyys	
Tapaturmavaara	
Pölyisyys	
Työskentelytilojen ahtaus	
Vaihtelevat lämpötilat	
Melu	
Huono valaistus	
Muu,	

mikä? _____

10. Työntekoon liittyvät kehittämistä kaipaavat seikat työpaikallasi?

Taukotilat ja niiden viihtyvyys	
Työasennot, työliikkeet, työtavat	
Työaikajärjestelyt	
Työvälineet	
Yleinen turvallisuus työpaikalla	
Muu,	

mikä? _____

11. Minulla on ollut stressioireita (stressioireet = ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi ja hänen on vaikea nukkua asioiden vaivatessa mieltä).

☐
☐
☐
☐
☐

erittäin paljon melko paljon jonkin verran melko vähän ei ollenkaan

12. Laiminlyön kotiasioita ansiotyön vuoksi

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hyvin usein	melko usein	silloin tällöin	harvoin	en ollenkaan

13. Olen innostunut työstäni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päivittäin	viikoittain	harvemmin	en koskaan

14. Joudun joustamaan työajoista

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päivittäin	viikoittain	kuukausittain	harvemmin	en koskaan

15. Pystyn vaikuttamaan omiin työvuoroihin

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erittäin paljon	melko paljon	jossain määrin	melko vähän	en ollenkaan

16. Kiire hallitsee työtäni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hyvin usein	melko usein	silloin tällöin	harvoin	en koskaan

17. Tiedonkulku työyksikössäni on

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riittävää	melko riittävää	riittämätöntä

18. Saan tukea ja apua työtovereilta

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erittäin paljon	melko paljon	jonkin verran	en ollenkaan

19. Saan tukea ja apua esimieheltä

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erittäin paljon	melko paljon	jonkin verran	melko vähän	en ollenkaan

20. Työpaikallani on hyvä ilmapiiri

☐

aina

☐

hyvin usein

☐

melko usein

☐

melko harvoin

☐

ei koskaan

21. Saan positiivista palautetta työstäni

☐

erittäin paljon

☐

melko paljon

☐

jonkin verran

☐

melko vähän

☐

en ollenkaan

22. Esimieheni on tasapuolinen ja oikeudenmukainen

☐

aina

☐

hyvin usein

☐

melko usein

☐

melko harvoin

☐

ei koskaan

23. Olen ollut henkisen väkivallan ja kiusaamisen kohteena

☐

aiemmin,ei enää

☐

tällä hetkellä

☐

en koskaan

Kiitos vastauksestanne! ☺